



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la
I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de la Educación

AUTOR:

Br. Vilma Cecilia Borda Yaranga

ASESOR:

Mg. María del Carmen Emilia Ancaya Ramírez

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad y Gestión educativa

PERÚ - 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): BORDA YARANGA, VILMA CECILIA

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la educación*, ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E. JOSÉ BUENAVENTURA SEPÚLVEDA CAÑETE, 2018

Fecha: 02 de setiembre de 2018

Hora: 09:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje

Firma:

SECRETARIO: Dra. Noemi Mendoza Retamozo

Firma:

VOCAL: Mgtr. María del Carmen Ancaya Martinez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por Mayoria*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

.....

.....

.....



Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Redacciones: N/A*

..... *Referencias Bibliograficas*

.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Dedicatoria

Este trabajo de investigación es
dedicado a mis hijos y a mis padres.

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la U.C.V y
a la asesora por su colaboración.

Declaración de autoría

Yo, Vilma Borda Yaranga, estudiante del Programa de Maestría en administración de la educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 44645426, con la tesis titulada “Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ate vitarte, 13 de julio del 2018


.....
Vilma Cecilia Borda Yaranga
DNI: 44645426

Presentación

Señores miembros del jurado calificador, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.”, con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de maestra en Administración de la Educación.

El documento consta de ocho capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último, en el octavo capítulo, los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

La autora.

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Trabajos previos internacionales	17
1.2.2. Trabajos previos nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Variable clima organizacional	21
1.3.2 Variable calidad del servicio	27
1.4. Formulación del problema	32
1.4.1. Problema general	32
1.4.2. Problemas específicos.	33
1.5. Justificación del estudio	33
1.6. Hipótesis	34
1.6.1. Hipótesis general	34
1.6.2. Hipótesis específicas	34
1.7. Objetivos	35
1.7.1. Objetivo General	35
1.7.1. Objetivo Específicos	35
II. Método	
2.1 Diseño de investigación	37
2.2. Variables, operacionalización	38

2.2.1. Operacionalización de variables	39
2.3. Población, muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.4.1 Técnicas	42
2.4.2 Instrumentos	42
2.4.3 Validez	44
2.4.4 Confiabilidad	45
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	46
III. Resultados	47
3.1. Resultados descriptivos	48
3.2 Prueba de hipótesis	64
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias bibliográficas	78
V. Anexos	
Anexo 1. Artículo científico	84
Anexo 3. Matriz de consistencia	95
Anexo 4. Instrumentos	96
Anexo 5. Validez del instrumento	101
Base de datos general	114

Índice de tablas

	Pàg.
Tabla 1. Operacionalizacion de la variable clima organizacional	40
Tabla 2. Operacionalizacion de la variable calidad del servicio	41
Tabla 3. Niveles y rangos de la variable clima organizacional	43
Tabla 4. Niveles y rangos de la variable calidad del servicio	44
Tabla 5. Juicio de expertos	45
Tabla 6. Análisis de fiabilidad de la variable clima organizacional	45
Tabla 7. Análisis de fiabilidad de la variable calidad de servicio	45
Tabla 8. Frecuencia y porcentajes de la variable clima organizacional.	48
Tabla 9. Frecuencia y porcentajes de la dimensión estructural.	49
Tabla 10. Frecuencia y porcentajes de la dimensión responsabilidad.	50
Tabla 11. Frecuencia y porcentajes de la dimensión recompensa.	51
Tabla 12. Frecuencia y porcentajes de la dimensión desafíos.	52
Tabla 13. Frecuencia y porcentajes de la dimensión relaciones.	53
Tabla 14. Frecuencia y porcentajes de la dimensión cooperación.	54
Tabla 15. Frecuencia y porcentajes de la dimensión estándares.	55
Tabla 16. Frecuencia y porcentajes de la dimensión conflicto.	56
Tabla 17. Frecuencia y porcentajes de la dimensión identidad.	57
Tabla 18. Frecuencia y porcentajes de la variable calidad del servicio.	58
Tabla 19. Frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.	59
Tabla 20. Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad.	60
Tabla 21. Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.	61
Tabla 22. Frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad.	62

Tabla 23. Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía.	63
Tabla 24. Prueba de normalidad de datos.	64
Tabla 25. Correlación entre el clima organizacional y calidad del servicio.	64
Tabla 26. Correlación entre clima organizacional y los elementos tangibles.	65
Tabla 27. Correlación entre el clima organizacional y la fiabilidad.	66
Tabla 28. Correlación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta.	67
Tabla 29. Correlación entre el clima organizacional y la seguridad.	68
Tabla 30. Correlación entre el clima organizacional y la empatía.	69

Indice de Figuras

Figura 1. Niveles y porcentajes de la variable clima organizacional.	48
Figura 2. Niveles y porcentajes de la dimensión estructural.	49
Figura 3. Niveles y porcentajes de la dimensión responsabilidad.	50
Figura 4. Niveles y porcentajes de la dimensión recompensa.	51
Figura 5. Niveles y porcentajes de la dimensión desafíos.	52
Figura 6. Niveles y porcentajes de la dimensión relaciones.	53
Figura 7. Niveles y porcentajes de la dimensión cooperación.	54
Figura 8. Niveles y porcentajes de la dimensión estándares.	55
Figura 9. Niveles y porcentajes de la dimensión conflicto.	56
Figura 10. Niveles y porcentajes de la dimensión identidad.	57
Figura 11. Niveles y porcentajes de la variable calidad del servicio.	58
Figura 12. Niveles y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.	59
Figura 13. Niveles y porcentajes de la dimensión fiabilidad.	60
Figura 14. Niveles y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.	61
Figura 15. Niveles y porcentajes de la dimensión seguridad.	62
Figura 16. Niveles y porcentajes de la dimensión empatía.	63

Resumen

La presente investigación titulada clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, la cual tuvo como objetivo determinara la relación entre las variables para lo cual se planteó como hipótesis existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

La investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de corte transversal, trabajo con una población conformada por 119 docentes , a los cuales se les aplicó como instrumento dos cuestionario tipo escala de Likert para las dos variables, se realizó la validez de contenido por juicio de expertos y se ha determinado su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach, del mismo modo se utilizó el análisis de prueba no paramétrica y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman.

Los resultados obtenidos permitieron concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, obteniéndose como resultado un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .561**, además de obtenerse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo que se permite rechazar la hipótesis nula.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad, servicio educativo, docentes.

Abstract

The present research entitled organizational climate and quality of the educational service in the I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, whose objective was to determine the relationship between the variables for which it was proposed as a hypothesis there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of the educational service in the I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional design, working with a population made up of 119 teachers, to which two Likert-scale questionnaire was applied as an instrument for the two variables. Content by expert judgment and its reliability has been determined using the Cronbach's Alpha statistic, in the same way the nonparametric test analysis was used and the analysis was performed with the Spearman's Rho test.

The results obtained allowed to conclude that there is a significant relationship between the organizational climate and the quality of the educational service in the I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, obtaining as a result a Rho correlation coefficient of Spearman = .561 **, besides obtaining that the value of $p = .0000$ which is lower than the significance level of 0.05 so that allows to reject the null hypothesis

Keywords: Organizational climate, quality, educational service, teachers.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Las organizaciones como las escuelas están formadas por personas ya sean parte del equipo directivo, como ser parte del personal administrativo y de servicio, estudiantes, padres de familia; ello forman lo que denominamos comunidad educativa. Cada uno realiza sus funciones para lograr los objetivos que se plantea como institución, desde ello se puede afirmar que las personas se relacionan entre sí, según Munduate (1997, p.25), las relaciones que se dan al interior de la organización conforman “el clima organizacional, generando así dinámicas de conflicto, negociación y movimientos dialécticos”; es decir, individuos distintos que están en un continuo proceso de adaptación.

En cuanto al estudio referido al clima organizacional de una institución u organización se fue dando a partir de que las organizaciones iban modernizándose, debido al avance científico y tecnológico que se iba dando, los trabajos que se generaban dentro de equipo que se generaban dentro de ella; ante ello según Álvarez (2005), señalo que:

Se empieza a estudiar el clima organizacional, a partir de los trabajos de Tolman quien sobre la base de mapas cognitivos individuales llegó a concluir que el ambiente relevante para la conducta es abiertamente subjetivo y antecedente del concepto de clima; que es el resultado de la percepción subjetiva del ambiente organizacional, el cual da lugar a determinadas conductas en los individuos (p.10)

El clima organizacional afecta a todas las instituciones, entre ellas también a la escuela creando una atmósfera que incide en la motivación de la comunidad escolar, en la disciplina de sus miembros y en la dedicación de las tareas programadas. Echegaray (2015) sostuvo que en las últimas décadas se ha buscado reducir las desigualdades para que ello pueda facilitar la convivencia pacífica; muchas veces se imparte desde las aulas una cultura de paz, de convivencia, de educación en valores, pero resulta contradictorio ya que muchas veces priman intereses distintos lo cual va a generar la existencia de un clima no favorable y en consecuencia no permitirá desarrollar una calidad del servicio educativo.

También es necesario señalar que para que los docentes generen sus trabajos en sus instituciones, se deben dar lugar a relaciones sólidas y respetuosas, tolerantes; pero muchas veces el clima de una institución se ve dañado por lo que va ir sucediendo dentro de ella, por ello es de mucha importancia que la comunicación de la persona encargada de los Centros Educativos (Director) llegue de manera clara, transparente y respetuosa.

Como institución es necesario buscar brindar un servicio de calidad en la que se trabaje en función del estudiante, por ello es necesario conocer si se está realizando, así mismo tomar como ejemplo lo realizado en otros países, el caso de los países asiáticos Dug (2012) señaló que las escuelas brindan una la calidad del servicio educativo basado más en la exploración y no en el memorismo, sustentándose que los estudiantes son los únicos que van a poder generar sus propios aprendizajes, en la cual el docente cumple su función mediadora, de guía para que logren sus aprendizajes; todo ello se logra planificando, trabajando en equipo, compartiendo responsabilidades.

Para América Latina la Unesco (2015) señalo que la educación está en un proceso de cambio; además preciso que se debe contar con un grupo de docentes altamente capacitados, con formas de trabajo en equipo; todo ello se va ir logrando si la existe un clima organizacional adecuado, en la cual el docente se siente comprometido.

El Tercer Estudio Regional Comparativo y Explicativo (TERCE - 2013) en el cual se permite comparar los logros de aprendizaje en educación primaria, los resultados evidencias una mejora estadísticamente significativa del rendimiento de los estudiantes peruanos de educación primaria entre 2006 y 2013.

La calidad de la enseñanza es uno de los principales factores que afecta el rendimiento de los estudiantes. Los problemas que aquejan a la profesión docente han sido uno de los principales factores detrás de la mala calidad de la educación en el Perú. Rivero, (2010).

En la I.E José Buenaventura Sepúlveda de la ciudad de Cañete se ha podido observar que muchas veces los docentes una falta de cooperación, lo que muchas

veces ha generado una comunicación no adecuada, no solo entre docentes sino también por parte del equipo directivo que debería ejercer un liderazgo pedagógico basado en una comunicación clara con una visión definida para ser transmitida a la comunidad educativa y poder lograr ser una escuela de calidad, deseosos de ser docentes competitivos inmersos en una educación de calidad ; por ello ante lo expuesto se planteó la siguiente problemática.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Trabajos previos internacionales

Dentro de las investigaciones internacionales similares al presente estudio se puede mencionar la realizada por Mejía (2014) en su trabajo de investigación referido al *clima organizacional y compromiso en el trabajo en una institución educativa*, en la Universidad Autónoma de Querétaro – México, dicha investigación nace con el fin de determinar la relación entre las variables; para lo cual metodológicamente la investigación parte de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y de nivel correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicaron dos cuestionarios a una muestra conformada por 30 docentes. Dentro de las conclusiones el autor afirma que el clima organizacional repercute en el trabajo del personal que labora, puesto que el 27% de los encuestados se siente recompensado con el trabajo que realiza, el 67% considera que su jefe se interesa por el trabajo que realiza, el 40% manifiestan que se reconoce el logro de sus resultados.

Ojeda (2013) en su estudio sobre clima organizacional en instituciones de educación primaria, realizada en México, en el cual se trabajó con 17 instituciones de las 20 escuelas que fueron convocadas en un inicio; para medir el nivel del clima organizacional de las escuelas se empleó como instrumento el ECL de Valenzuela, el cual tuvo como coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach = 0,965. A través de un análisis correlacional se fue posible establecer un modelo explicativo, precisando que la dimensión de la administración como la dimensión central que vincula un gran grupo de dimensiones que se denominó la dimensión grupal (trabajo personal, trabajo en equipo, supervisión y comunicación) y la que se denominó dimensión personal (capacitación, desarrollo, promoción y ambiente físico y

cultural), la dimensión de orgullo quedó desvinculada de los grupos principales, se proponen.

Coromoto (2011) en su tesis sobre *capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela*, la cual partió con la intención de determinar la relación existente entre las variables; la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, para recolectar datos se emplearon como instrumentos dos cuestionarios los cuales fueron aplicados a 168 personas. El autor después de analizar sus resultados logro concluir que las capacidades humanas se relacionan de manera positiva y muy alta la calidad del servicio educativo, así como que la sociedad está actualmente reclamando una educación de calidad en todos los aspectos, conviene crear buenas relaciones entre el personal de la escuela y la comunidad, por lo cual es necesario vincular la escuela con los intereses de la comunidad.

Polanco (2014) en su investigación referida al clima y la satisfacción laboral en los docentes; la investigación es de naturaleza cuantitativa, descriptiva, de diseño no experimental; la población estuvo constituido por un conjunto de docentes. El autor concluyo que el clima laboral observado esta favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administradores, este clima impacta por las relaciones humanas; en cuanto a la satisfacción, es evidente que los docentes están insatisfechos; así mismo se ve que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral.

Sotelo y Figueroa (2017) Clima organizacional y su correlación con la calidad, el propósito de su investigación es determinar la relación existente entre las variables que fueron objeto de estudio; para recopilar los datos se empleó como técnica la encuesta, en el cual se aplicó a dos colegios particulares de México. La investigación concluyo que la correlación entre ambas variables es positiva, resaltando que es importante mantener un buen clima organizacional lo que puede permitirle a marcar una diferencia de las demás instituciones, que se puedan enfrentar a los cambios que en la actualidad se exigen: como también se afirmó que aspectos como al ambiente de trabajo, la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal tienen relación directa con la calidad de los servicios

educativos, el analizar dicho proceso permite que la dirección de la organización genere cambios planificados tanto en la conducta como en su estructura y los procesos que se requieran a fin de lograr propiciar un ambiente adecuado para los trabajadores en beneficio de la organización y satisfacción de los usuarios.

1.2.2. Trabajos previos nacionales

Dentro de las investigaciones realizadas en nuestro país se puede mencionar a la realizada por De la cruz (2016), quien en su trabajo de investigación referido a la *cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Hurala, 2016*, la cual tuvo como fin el determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad del servicio educativo; la investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental trabajo con una población conformada por 20 docentes a los cuales se les aplicó los instrumentos que permitieron recoger datos. El autor después de interpretar dichos datos concluyó que la cultura organizacional tiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio educativo, que la dimensión motivación se mantiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio educativo.

Machaca (2016) en su tesis sobre clima organizacional y desempeño laboral, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional, la cual nace con el fin de determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en tres aspectos; para obtener información se aplicó una encuesta a 64 trabajadores; dicho instrumento estuvo conformado por 15 ítems de escala tipo Likert los cuales fueron validados además de pasar un proceso de confiabilidad en la que se obtuvo como resultado que para el cuestionario sobre clima organizacional fue de 0,864 y para desempeño docente fue de 0,873. El autor llegó a concluir que existe una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño pudiéndose afirmar que si mejor es el clima percibido mejor será su desempeño, aunque se evidenció que algunas veces los trabajadores realizan un regular desempeño.

Aguado (2012) en su investigación sobre clima organizacional desde la perspectiva del docente; la cual tuvo como objetivo describir los niveles de clima organizacional percibido por los docentes en una institución educativa de Ventanilla;

la investigación fue de diseño no experimental de nivel descriptiva en la que se trabajó con una muestra conformada por 57 docentes a los que se les aplicó un cuestionario el cual tuvo como coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach = .755. Al procesar los resultados se pudo evidenciar que en cuanto a la dimensión referida a estructura, recompensa e identidad presentan niveles aceptables, mientras que en las dimensiones relaciones es de nivel regular con respecto al clima organizacional.

Quinteros (2016) realizó su estudio sobre clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016, la cual partió con el fin de determinar la relación entre las variables. El estudio empleó el método hipotético deductivo, de diseño no experimental, de nivel correlacional, de corte transversal; para recoger información se elaboraron dos instrumentos el primero para medir el clima organizacional el cual estuvo conformado por 30 ítems, en cuanto al cuestionario sobre la calidad del servicio educativo tuvo 28 ítems ambos instrumentos pasaron por un proceso de validez y confiabilidad, los cuales fueron aplicados a una población conformada por 60 docentes. La conclusión a la que llegó el autor fue de evidenciar que el clima organizacional se relaciona directa ($Rho = ,954$) y significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa donde se realizó la investigación.

Flores (2015) presentó su investigación referida a las características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo, la cual partió del objetivo de determinar la relación entre el clima y la calidad de servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 7072; la investigación fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental, en la que se trabajó con una población conformada por 35 docentes y 120 estudiantes de 4° y 5° de secundaria a los cuales se les aplicaron dos instrumentos los cuales fueron elaborados para medir cada variable. La conclusión a la que llegó el autor fue que el clima institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo, así como agregó que se evidencio que existe relación significativa entre el clima institucional tanto en el área de motivación, área de confianza, área de participación y la calidad del servicio educativo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable clima organizacional

En cuanto al sustento teórico entrono a la variable clima organizacional es necesario señalar que según James (1996) una organización es “un patrón de relaciones, por medio de las cuales las personas, bajo el mando de los gerentes, persiguen metas comunes” (p.9). Por ello la escuela es considerada una organización en la que interrelacionan las personas las cuales son conducidas por un líder que en este caso son los directivos

En relación al clima, Etkin (2007) señalo que el termino clima “tiene un sentido metafórico y refiere al estado del tiempo, en el cual se trabaja en la organización, si es favorable o contrario a las actividades, sobre todo en el plano de lo social”. (p.23).

Por ello Chiavenato (2006) señala que el clima organizacional constituye un medio interno de una organización, en la cual se mezclan diversos aspectos como el tipo de organización, la tecnología, los objetivos, metas, así como aspectos actitudinales como los valores. Álvarez (2010, p. 40) señala que:

El Clima Organizacional puede ser vínculo u obstáculo para el buen desempeño de la institución, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen. (p.40)

El clima organizacional es un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido en el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno. Para el miembro en particular dentro de la organización, el clima toma la forma de un conjunto de actitudes y expectativas que describen las características estáticas de la organización, y las contingencias del comportamiento con el resultado y del resultado con el resultado.

Para la presente investigación se tomó la definición señalada por Litwin y Stringer, (1968) que definen al clima organizacional como:

Las percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influyen en sus motivaciones y conductas. Los factores organizacionales como la estructura o los tipos de recompensas que se usan son entendidos por los trabajadores en base a sus percepciones. El clima organizacional es un tamiz, no mide la realidad tal cual es, sino que cómo ella es percibida. (p.45)

Lauffat (2013, p.240) señaló que el concepto de clima organizacional, “es la identificación del nivel de satisfacción del empleado en relación a diversos elementos del proceso administrativo y de la administración del potencial humano y ende en relación a la empresa donde trabaja”.

Dimensiones del clima organizacional

En base a la teoría señalada por Litwin y Stinger (citado por Sánchez, 2012), que establece nueve factores relacionados al Clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

En cuanto a la dimensión estructura, Sánchez (2012) señala al respecto que:

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado. (p.12)

Para Méndez (2006) refiere que en este aspecto se considera que los directivos van a plantear las metas, normas, reglas estándares de trabajo que servirán de guía al comportamiento de las personas, todo ello es comunicado para que de esta manera los trabajadores que se van incorporando conozcan sus funciones, las asuman y se identifiquen con ella

Ello refiere a la forma como se organiza, se coordina las actividades que se plantean en la institución, en la cual el directivo debe ser parte para generar este ambiente de trabajo en el cual se generan reglas, procedimientos y tramites. En referencia a la responsabilidad, Sánchez (2012) sostiene que:

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. (p. 15)

En cuanto a ello esta dimensión hace referencia a la autonomía que puede tener una persona a realizar su trabajo que le corresponde dentro de la institución, pero que también se da la supervisión con el fin de mejorar.

Sánchez (2012, p.17) manifiesta que la recompensa “Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”. Es una motivación extrínseca que tiene que ver con el reconocimiento a la labor realizada.

Asimismo, Méndez (2006) señaló que la organización define el sistema de supervisión ante el trabajo designado por la empresa para lograr los objetivos propuestos ello sirve de motivación al trabajador con el fin de lograr alcanzar los beneficios y estímulos

En cuanto a la dimensión desafío Sánchez (2012, p.18) sostiene “Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos”.

Sánchez (2012, p. 18) señala que en cuanto a la dimensión relaciones “es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados”. Se trata de la atmosfera de compañerismo y respeto en las relaciones interpersonales.

Méndez (2006) define la dimensión relaciones como: “Las relaciones interpersonales satisfactorias que el empleado tenga con el grupo de trabajo, con los supervisores y/o jefes, propicia el apoyo y colaboración para obtener resultados, así como un ambiente positivo que influye en el nivel de satisfacción” (p.47).

Así mismo Sánchez (2012, p. 48), añade que la cooperación “Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores”

En cuanto a los estándares Sánchez (2012, p.19) señala que es “la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento”; referente a los conflictos el autor señalo que “Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan”.(p.19) Es decir, los trabajadores están dispuestos a ser tolerantes con las opiniones distintas a las suyas, reconocen cuando surgen los conflictos y actúan para solucionarlos. En la última dimensión identidad al clima organizacional el autor señala a la identidad como “el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización”. (p.19) Al identificarse con la institución los individuos asumen un compromiso con la organización que va más allá de los aspectos formales y que lo involucra emocionalmente.

Teorías del clima organizacional

Dentro de cada organización se va ir proyectando el clima que se va ir generando por las actitudes de sus integrantes, para Alcocer (2003) cada organización proyecta un clima organizacional que va ir influyendo en las actitudes de cada individuo, las cuales pueden vincularse a aspectos como su desempeño, producción en su trabajo y la satisfacción de lo que está realizando; de acuerdo a ello el autor señalo las siguientes características:

El clima se circunscribe al ambiente laboral, permanencia, se puede considerar que el clima es una variable para medir el sistema de organización. Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, diferenciándose entre las una organizaciones, así como a nivel intraorganizacional. El clima, las estructuras y características organizacionales, así como los individuos que la componen, conforman un sistema interdependiente y dinámico.

Según el autor Amorós (2007) “los individuos a lo largo de su vida forman parte de una o varias organizaciones, se preparan para poder desempeñarse en ellas, y en la vida, las personas son formadas, moldeadas, recompensadas y sancionadas en de ella.” (p. 6)

Según esta teoría, una organización puede ser definida como una integración a nivel social, que ha sido construida y coordinada de manera consciente, la conforman diversas personas y constituye una base para alcanzar objetivos comunes: todo ello puede darse si se da un trabajo en equipo por un bien común en la que se coordine las acciones que nos permitirán alcanzar el objetivo planteado.

En las organizaciones, son los gerentes quienes dirigen y supervisan las actividades, para obtener resultados por medio de los subordinados, quienes vienen a ser los demás trabajadores.

Esta teoría plantea que el comportamiento organizacional cuenta con metas que han sido determinadas para: Describir la manera en que los hombres se conducen a sí mismos; comprender la razón del comportamiento de cada individuo; predecir futuras conductas de los empleados; controlar de algún modo las actividades que realiza el ser humano.

Dentro de cada organización el gerente debe realizar las siguientes funciones según el autor mencionado, una de ellas es la planeación en la que se fijan las metas y estrategias para alcanzarlas, organizar la ejecución en la que se reparten las responsabilidades; debe direccionar motivando a sus trabajadores generando vías óptimas de comunicación que les servirán para resolver problemas; finalmente el control el cual se plasma en la supervisión de las actividades.

Se precisa que el estudio del e clima organizacional existen diversas variables que se van a ir manifestando, dentro de ellas están las variables causales, las cuales proponen determinar en qué sentido va una organización, en aspectos de estructura administrativa, actitudes, decisiones y normas.

Otro tipo de variables son las intermedias, las cuales son el reflejo del estado interno de la organización, en la cual se observan aspectos como la comunicación, la motivación, la toma de decisiones; y por último están las variables finales, las cuales dependen de las variables causales e intermedias, y se manifiestan en los resultados obtenidos por la institución.

La combinación de estas variables hace posible distinguir básicamente dos tipos opuestos de clima organizacional. El primero de tipo autoritario, donde existe un ambiente cerrado, aquí se da la explotación, en la cual, la dirección no brinda confianza a quienes trabajan para él. En este ambiente la relación entre empleador y empleado está basada en la desconfianza y el miedo.

Por otro lado, existe el clima de tipo participativo o abierto en el cual los directivos sienten confianza en su personal, y a los trabajadores se les permite tomar decisiones según el rango en que se desempeñan, aquí se propicia que los trabajadores se sientan motivados.

Por lo tanto, en el clima participativo, los resultados obtenidos por quienes lo practican son mejores, ya que las relaciones que se entablan en este tipo de clima son apropiadas y generan una dinámica positiva dentro de la organización.

Tipos de clima organizacional

Desde la perspectiva de Likert (citado en Rodríguez, 2016) el cual estableció que el comportamiento de los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que ellos van percibiendo; según el autor hay tres tipos de variables que influyen en la percepción que tenemos del clima organizacional, la interacción de ambas trae como consecuencia la siguiente tipología:

El clima autoritario explotador en el cual la dirección de la organización no brinda la confianza debida por esta razón el personal siente miedo no se siente seguro al momento de realizar su trabajo, la mayor parte de las decisiones y objetivos se toma en la cima de la organización y se va distribuyendo en forma descendente, el trabajo se da en una atmosfera de miedo , castigos, amenazas y pocas veces se brinda recompensas, la comunicación que se genera por parte del directivo al trabajador solo está basada en forma de directrices y de instrucciones específicas.

El clima de tipo autoritario paternalista va generar en el directivo una confianza condescendiente por su trabajador, aquí se procura que las decisiones se den en equipo, el castigo y las recompensas son empleadas como un método de motivación.

El clima consultivo en el cual la dirección se desenvuelve dentro de un clima participativo en la que se deposita la confianza en el trabajador, las políticas y decisiones que son necesarias en la que se va a ir permitiendo que el trabajador tome decisiones en los niveles inferiores, este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico el cual gira con la finalidad de alcanzar los objetivos.

Finalmente, el autor señala el clima participativo, en la cual la dirección deposita toda su confianza en sus empleados, el proceso de toma de decisiones se va diseminando por toda la organización lo cual permitirá que el trabajador vaya tomando decisiones más específicas, aquí se da el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos que se plantean, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados

1.3.2 Variable calidad del servicio

Según Benites (2008) el termino calidad está referido a la capacidad productiva de la persona lo cual está asociado a su desempeño, se precisa que la calidad refleja las capacidades, habilidades y actitudes que demuestra la persona para realizar eficientemente su trabajo, todo ello hará que la organización se mantenga dentro del mercado competitivo; para Cornejo (2006) la calidad es satisfacer plenamente

las necesidades del cliente, cumplir con sus expectativas por lo cual se debe evitar el error.

En cuanto al termino servicio Kotler (1997, p.656) señalo que ello refiere a “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Si nos referimos a la calidad del servicio Albrecht (2005, p.21) señalo que es “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega un valor para alguien”

En cuanto a la variable calidad educativa es necesario considerar que las escuelas de hoy están en la búsqueda de brindar un servicio educativo de calidad, permitirá que la persona se desarrolle en todo aspecto de su vida, en lo académico, lo intelectual, sino también a nivel moral y social en la que se va inculcando valores, que les servirá para ser partícipes en nuestra sociedad.

Según Gento (2010) señaló que la calidad del servicio educativo es “Un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodean” (p. 6), para Álvarez (2014) es concebida como:

La búsqueda de distintos modos de brindar un servicio que satisfaga a los usuarios de la educación, de esta manera se podría contribuir al desarrollo de la sociedad, propiciando que los procesos de liderazgo y dirección sean eficientes, mediante un trabajo en equipo de toda la comunidad que participa en el proceso educativo. (p. 8)

La escuela concebida como una organización debe tener bien en claro que los principales usuarios del servicio educativo son los alumnos, y quienes lo realizan vendría a ser el personal que trabaja en la institución educativa, por ello se debe buscar que el servicio que se brinde debe generar satisfacción, en la que los beneficiados sean nuestros estudiantes.

Dimensiones de la calidad del servicio

Las dimensiones consideradas para medir la calidad del servicio educativo en la presente investigación son tomadas según Gento (2010) el cual hace referencia a lo sostenido por Parasuraman, Zeithaml y Berry, en las que se precisa:

Los elementos tangibles, en el que se considera aspectos como el buen estado en que deben encontrarse las instalaciones y mobiliario, además de una apariencia personal presentable de los trabajadores; la fiabilidad, referido a cautelar que las condiciones del servicio se ajusten a los que la entidad ha ofrecido, de manera que dejen en el usuario una imagen de confianza y seguridad.

Las instituciones deben dar respuesta a los tramites que en ella se generen por ello la tercera dimensión refiere a la capacidad de respuesta la cual consiste en ofrecer a los usuarios una atención pronta y apoyo adecuado; todo este proceso implica un trato entre personas por lo cual una dimensión más sostenida por el autor es la seguridad referido al trato amable del personal y el conocimiento de sus necesidades e inquietudes generará la confianza de los pacientes.

Se debe buscar que las personas muestren empatía en su trato por lo cual en esta dimensión el autor señalo que al tener en cuenta las necesidades individuales de cada paciente, efectuando los cuidados en esa medida.

Factores de calidad del servicio educativo

Graells (2002, citado por Ruiz 2007) considera los siguientes factores que contribuyen a la calidad de los centros de enseñanza; un aspecto es la infraestructura en la que se consideran los espacios como las aulas, laboratorios, patio, mobiliario y recursos didácticos que sean los adecuados para que los estudiantes puedan desarrollarse.

La parte humana es otro factor a considerar en la cual se considera la formación del profesorado el cual debe ser de forma continua; la capacidad de trabajar en equipo. La dirección y gestión administrativa y académica en la escuela, en la cual se considera la labor directiva, el funcionamiento de los servicios, las relaciones humanas y el control.

Dentro del factor pedagógico se considera los proyectos educativos, las evaluaciones de los estudiantes, la metodología didáctica, la utilización de los recursos educativos, evaluación, tutorías, logro de los objetivos previstos.

El autor señalo también como factor los métodos evaluativos, en l cual se aborda el tema desde dos formas, una de ellas es la cualitativa y la otra la cuantitativa ambos centrados en la calidad.

Para que el servicio generado sea de calidad se debe cumplir con una serie de factores como los señalados, los cuales deben ser liderados por el equipo directivo de cada escuela, con el fin de que los estudiantes logran aprendizajes significativos o de excelente calidad. Según la Ley General de Educación, (2010), los factores que interactúan para el logro de dicha calidad son:

Lineamientos generales del proceso educativo en concordancia con los principios y fines de la educación peruana establecidos en la presente ley.

Currículos básicos, comunes a todo el país, articulados entre los diferentes niveles y modalidades educativas que deben ser diversificados en las instancias regionales y locales y en los centros educativos, para atender a las particularidades de cada ámbito.

Inversión mínima por alumno que comprenda la atención de salud, alimentación y provisión de materiales educativos.

Formación inicial y permanente que garantiza idoneidad de los docentes y autoridades educativas.

Carrera pública docente y administrativa en todos los niveles del sistema educativo, que incentive el desarrollo profesional y el buen desempeño laboral.

Infraestructura, equipamiento, servicios y materiales educativos adecuados a las exigencias técnico-pedagógicas de cada lugar y a las que plantea el mundo contemporáneo.

Investigación e innovación educativas.

Organización institucional y relaciones humanas armoniosas que favorecen el proceso educativo. (pp.4-5)

Díaz (2010) señaló que existen factores que influyen en la calidad de la educación los cuales los subdividió en dos grupos, el primero referido a los factores externos en el que se considera el desarrollo y educación, el capital humano la cual durante los años sesenta se señaló que existía la necesidad de que se incrementara en la inversión de las escuelas públicas ya que el desarrollo de la educación trae consigo la igualdad de oportunidades sociales; señaló el autor en este grupo el factor económico ya que se necesita de ello para realizar los cambios respectivos.

Dentro de los factores internos el autor refiere a la inversión que se debe generar entorno a los objetivos, se pasa de considerar un gasto en educación a una inversión a futuro, las evaluaciones que se convertirán en una herramienta destinada a monitorear las aspiraciones de calidad de las diferentes políticas educativas.

La acreditación de las instituciones educativas

La medición de la calidad de las instituciones educativas está asociada al proceso de acreditación, este concepto es nuevo en el lenguaje educativo, el cual va asociado a los conceptos de medición, evaluación y de calidad; llegar a la acreditación es consecuencia de un proceso de evaluación previa en el que se establecen indicadores esenciales que deben caracterizar a una institución educativa.

Díaz (2010) señaló que este proceso que sigue toda institución que busca la acreditación es primero conformar un equipo encargado de definir las políticas de evaluación institucional, aquí se desarrollan las técnicas e instrumentos que se emplearán en la autoevaluación, se establece un plan de trabajo.

El segundo es el definir la metodología de la autoevaluación en el que se fijan cronograma y plazos, se compromete a toda la institución en este proceso, se ubican las áreas críticas que deben ser reforzadas, se determina el plazo de

duración de este proceso, los resultados harán que los líderes de cada institución se comprometan no solo ellos sino todos los que laboran en ella para de esta manera compartir responsabilidades todo ello influye en gran medida para lograr el éxito de la institución.

Los objetivos que sigue todo el proceso de acreditación es propiciar el mejoramiento de la calidad del servicio educativo, constituirse en un mecanismo para que las instituciones educativas rindan cuenta ante la sociedad del servicio que prestan, ser un incentivo para que de esta manera la institución verifique el cumplimiento de su misión, objetivos, generar una cultura de la evaluación, brindar una información confiable a los usuarios.

Todo este proceso de acreditación se da por etapas la primera es la autoevaluación institucional en base a los criterios, características e indicadores preestablecido, en ella se ve si se están logrando los propósitos de la institución, la siguiente etapa es la evaluación por pares o evaluación externa la cual parte de lo anterior en la que se identifica la condiciones internas, se verifica los resultados de la autoevaluación y se concluye con un juicio sobre la calidad de la institución; la tercera etapa es la evaluación externa que no es otra cosa que la confirmación de los resultados de la autoevaluación, la presencia de profesionales externo permite que se puedan evidenciar aspectos que desde la perspectiva interna no se vislumbraban bien, finalmente esta la evaluación en síntesis que realiza la institución acreditadora en el cual se realiza el reconocimiento de la calidad para brindarle su certificación correspondiente.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?

1.4.2. Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación permite ampliar el conocimiento teórico entorno a ambas variables, dentro de las cuales se señaló que para la variable clima organizacional, se tomó la definición señalada por Litwin y Stringer, (1968) que definen al clima organizacional como las percepciones que tiene la gente del ambiente laboral, el clima organizacional no mide la realidad tal cual es, sino como ella es percibida.

En cuanto a la variable calidad de servicio en la que se consideró la perspectiva de Zeithml, Parasuraman y Berry (1991) el cual afirmo el enriquecimiento de un servicio de calidad recae en todos provocando una reacción

en cadena de los que van a beneficiarse ya sea consumidores, empleados, gerentes, lo cual beneficia a todos. Todo este conocimiento teórico será empleado en futuras investigaciones, respecto al tema.

La investigación ha pasado por diferentes procesos de rigor científico, como la validez, confiabilidad del instrumento que les servirá para recolectar datos los cuales serán analizados y contrastados con las hipótesis planteadas, para generar conclusiones que servirán como fuente de información para futuras investigaciones.

Los resultados obtenidos serán comunicados a la institución educativa, así como las recomendaciones que se darán para que puedan ser consideradas a la hora de plantear planes de mejoras para lograr ser una institución competente.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

Hipótesis específica 5

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

1.7 Objetivos**1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

1.7.1. Objetivo Específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

II. Método

2.1 Diseño de investigación

El presente estudio estuvo basado al enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p.4)

El método empleado en este estudio será hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo cuando se recogieron y procesaron los datos de la investigación. “El método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales”. (Sánchez y Reyes, 2015, p.59)

La presente investigación fue de tipo básica, y de naturaleza descriptiva y correlacional, será básica, pues según Sánchez y Reyes (2015) manifestaron que es “aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retrodecir la realidad con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica”. (p.45)

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, et al., 2014, p. 92)

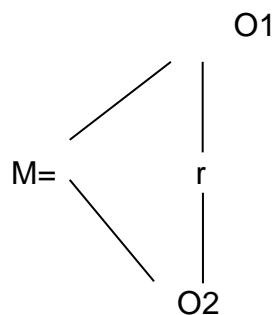
Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. (Hernández, et al., 2014, p.94).

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal y correlacional, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio.

Es no experimental “la investigación se realizó sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar

en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014, p.151). El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Dónde:

m : 119 docentes

O1 : Observación sobre la variable clima organizacional

O2 : Observación sobre la variable calidad del servicio educativo

r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.

2.2. Variables, operacionalización

Clima organizacional

Para la presente investigación se tomó la definición señalada por Litwin y Stringer, (1968) que definen al clima organizacional como aquellas percepciones que poder ser directas o indirectas que tiene las personas sobre el ambiente laboral, en la cual los factores como estructura, recompensas que se usan son entendidos por los trabajadores en base a sus percepciones.

Calidad del servicio educativo

Zeithml, Parasuraman y Berry (1991) afirmo que el enriquecimiento de un servicio de calidad recae en todos provocando una reacción en cadena de los que van a beneficiarse ya sea consumidores, empleados, gerentes, lo cual beneficia a todos.

Todo este conocimiento teórico será empleado en futuras investigaciones, respecto al tema.

2.2.1. Operacionalización de variables

En cuanto a la variable clima organizacional ella será medida mediante un cuestionario de escala tipo Likert en la cual se planteó 27 ítems, en las que se consideró nueve dimensiones.

Para la variable calidad del servicio educativo se midió mediante un cuestionario tipo escala Likert en el cual se planteó 15 ítems para las cinco dimensiones.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles de la variable
Estructura	Reglas, condiciones de trabajo	1,2,3		
Responsabilidad	Toma de decisiones	4,5,6		
Recompensa	Política de estímulos e incentivos	7,8,9		Malo
Desafíos	Percepción de los desafíos planteados en el trabajo	10,11,12	Nunca	Regular
Relaciones	Relación trabajadores y superiores, así como entre trabajadores	13,14,15	Casi nunca	Bueno
Cooperación	Mantenimiento de un espíritu de equipo	16,17,18	A veces	
Estándares	Manejo de sus metas	19,20,21	Casi siempre	
Conflicto	Aceptación de las diversas opiniones	22,23,24	Siempre	
Identidad	Sentimiento de pertenencia	25,26,27		

Fuente: Propia

Tabla 2.

Operacionalización de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Niveles de la variable
Elementos tangibles	Instalaciones y equipamiento adecuado	1,2,3	Total desacuerdo	
			En desacuerdo	Buena calidad
Fiabilidad	Confianza y seguridad en el trato	4,5,6	Indeciso	Regular calidad
			De acuerdo	
Capacidad de respuesta	Tiempo adecuado para los tramites	7,8,9	Total acuerdo	Mala calidad
Seguridad	Conocimiento y dominio	10,11,12		
Empatía	Trato horizontal	13,14,15		

Fuente: Propia

2.3. Población, muestra

Población

“Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (Hernández, et al., 2014, p. 174). La población estará constituida por los 119 docentes de la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018

Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “La muestra es en esencia, un sub grupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

Entonces la muestra es un subconjunto de la población de estudio sobre la cual se aplican los instrumentos de recolección de datos para su respectivo tratamiento estadístico. En el caso de la presente investigación no se desarrollaron procesos probabilísticos para señalar la muestra, ya que todos los elementos que conforman la población, pasarán a formar parte de la muestra

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

Sánchez y Reyes (2015) dijo que “Las técnicas son los medios por los cuales se procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos de la investigación” (p.163). La técnica que se utilizará será la encuesta que consiste en recopilar la información en la muestra de estudio.

2.4.2 Instrumentos

Los instrumentos son el cuestionario: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos” (Bernal, 2010, p. 250).

Instrumento para medir el clima organizacional

Ficha técnica: Cuestionario sobre clima organizacional

Adaptado : Vilma

Año: (2018)

Lugar : Cañete

Objetivo : Conocer el nivel de clima organizacional

Administración: Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Contenido: Se considera un cuestionario tipo escala de likert con un total de 27 ítems

Tabla 3.

Niveles y rangos de la variable clima organizacional

	Bueno	Regular	Malo
Estructura	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Responsabilidad	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Recompensa	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Desafíos	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Relaciones	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Cooperación	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Estándares	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Conflicto	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Identidad	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Clima organizacional	[100 - 135]	[64 - 99]	[27 - 63]

Instrumento para medir la calidad del servicio educativo

Ficha técnica: Cuestionario sobre calidad del servicio educativo

Adaptado : Vilma

Año: (2018)

Lugar : Cañete

Objetivo : Conocer el nivel de la calidad de servicio brindado

Administración: Individual y/o colectiva.

Tiempo de duración: 20 minutos aproximadamente.

Contenido: Se considera un cuestionario tipo escala de likert con un total de 15 ítems

Tabla 4.

Niveles y rangos de la variable calidad del servicio

	Buena calidad	Regular calidad	Mala calidad
Elementos tangibles	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Fiabilidad	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Capacidad de respuesta	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Seguridad	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Empatía	[12 - 15]	[8 - 11]	[3 - 7]
Calidad del servicio	[56 - 75]	[36 - 55]	[15 - 35]

2.4.3 Validez

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010) la validez de un instrumento de medición consiste en el grado en que un instrumento mide realmente a la variable en estudio que pretende medir; para la presente investigación se realizó la validez mediante juicio de expertos los cuales evaluaron la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems de acuerdo a los indicadores y dimensiones.

Tabla 5.

Juicio de expertos

Validador	Resultado
Dr, Ochoa Tataje Fredy	Aplicable
Mg. Ricardo Pauta Guevara	Aplicable
Mg. Ancaya Martínez María del Carmen	Aplicable

2.4.4 Confiabilidad

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

La confiabilidad del presente trabajo de investigación se realizará mediante prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach, para lo cual se tomó una prueba piloto a 25 sujetos obteniéndose como resultado:

Tabla 6.

Análisis de fiabilidad de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	27

Fuente. Base de datos dela prueba piloto

Los datos muestran que en cuanto al instrumento que mide la variable clima organizacional el valor que se obtuvo fue = .831 lo que indica que el instrumento es confiable.

Tabla 7.

Análisis de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	15

Los datos muestran que en cuanto al instrumento que mide la variable c calidad del servicio educativo el valor que se obtuvo fue = .917 lo que indica que el instrumento es confiable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Después de recolectar los datos, fueron colocados en una base de datos de excell, para luego ser procesados; en la primera parte se realizó la prueba de confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach.

Apoyados del software estadístico SPSS 23 se trabajará la parte estadística, en cuanto a la estadística descriptiva se presentó mediante tablas de frecuencias y porcentajes los cuales fueron graficados mediante barras.

En cuanto a la estadística inferencial se realizó primero una prueba de normalidad de datos lo cual permitirá decidir si utilizamos el estadístico de correlación no para métrico Rho de Spearman o el estadístico paramétrico de Pearson.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación muestra los datos que fueron recolectados de la institución educativa, los cuales se procesaron adecuadamente; se realizó el permiso respectivo a la institución para el trabajo de campo, así mismo se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica por ello se hace referencia de los autores mencionados según las normas APA.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS25 obteniéndose lo siguiente:

Variable clima organizacional

Tabla 8.

Frecuencia y porcentajes de la variable clima organizacional.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	116	97,5
	Bueno	3	2,5
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

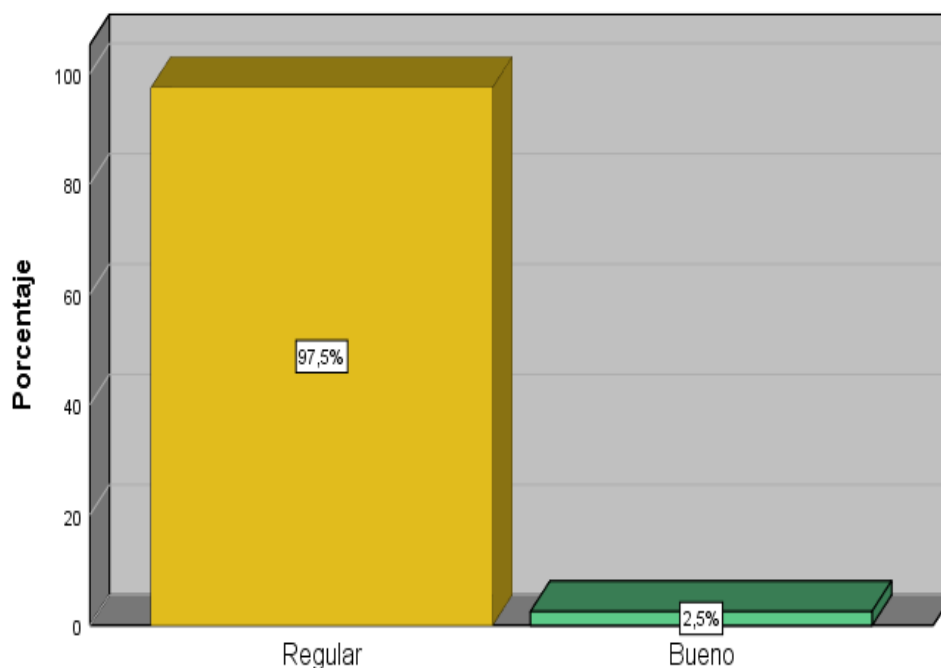


Figura 1. Niveles y porcentajes de la variable clima organizacional.

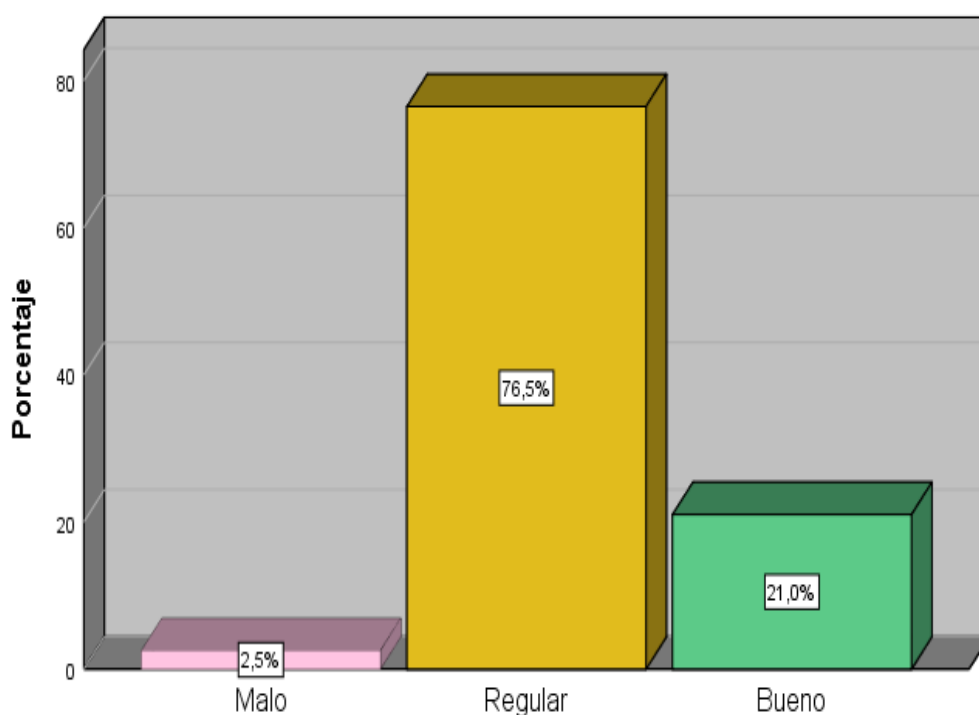
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la variable clima organizacional en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 97,5% lo considera en un nivel regular y el 2,5% en un nivel bueno.

Tabla 9.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión estructural.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	2,5
	Regular	91	76,5
	Bueno	25	21,0
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 2. Niveles y porcentajes de la dimensión estructural.*

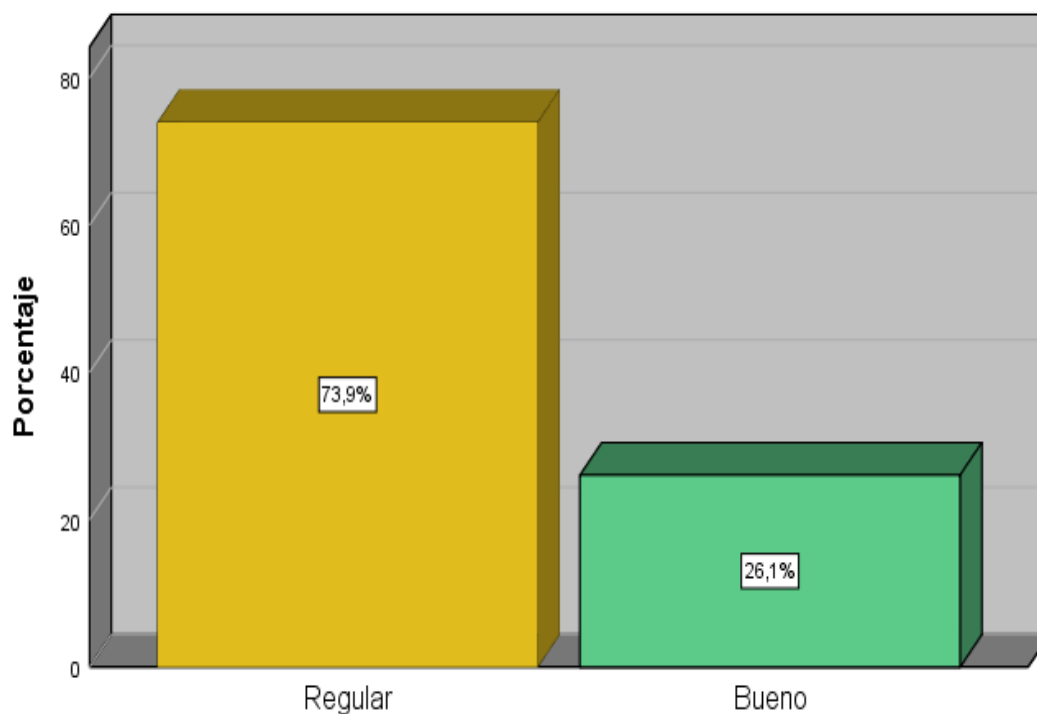
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión estructural en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 2,5% lo considera en un nivel malo, el 76,5% en un nivel regular y el 21% en un nivel bueno.

Tabla 10.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión responsabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	88	73,9
	Bueno	31	26,1
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 3. Niveles y porcentajes de la dimensión responsabilidad.*

En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión responsabilidad en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 73,9% lo considera en un nivel regular y el 26,1% en un nivel bueno.

Tabla 11.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión recompensa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	85	71,4
	Regular	33	27,7
	Bueno	1	,8
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

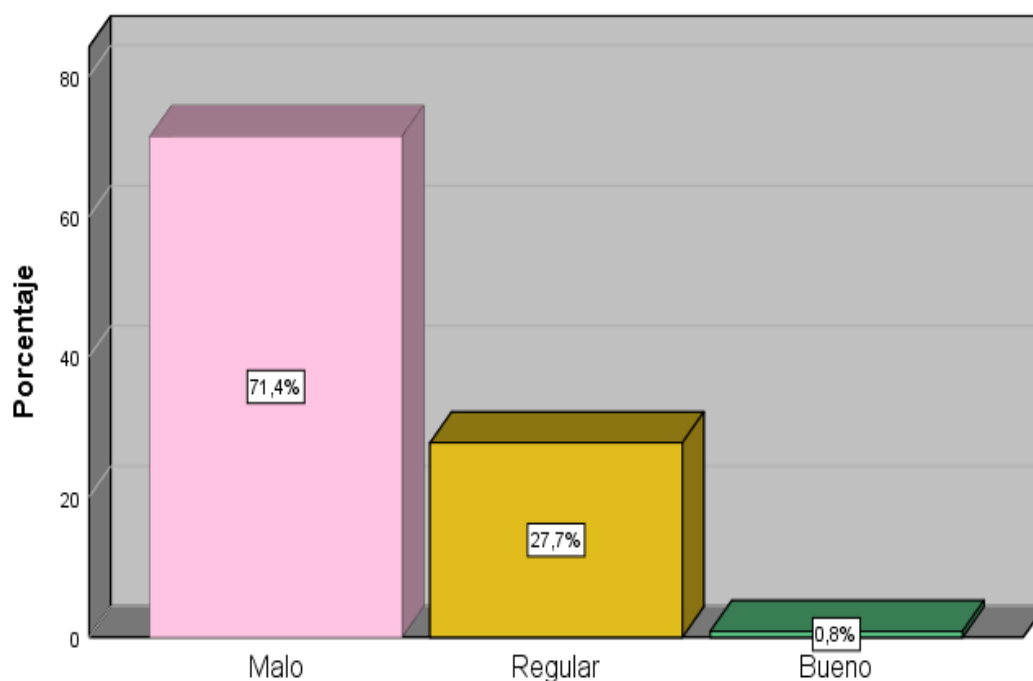


Figura 4. Niveles y porcentajes de la dimensión recompensa.

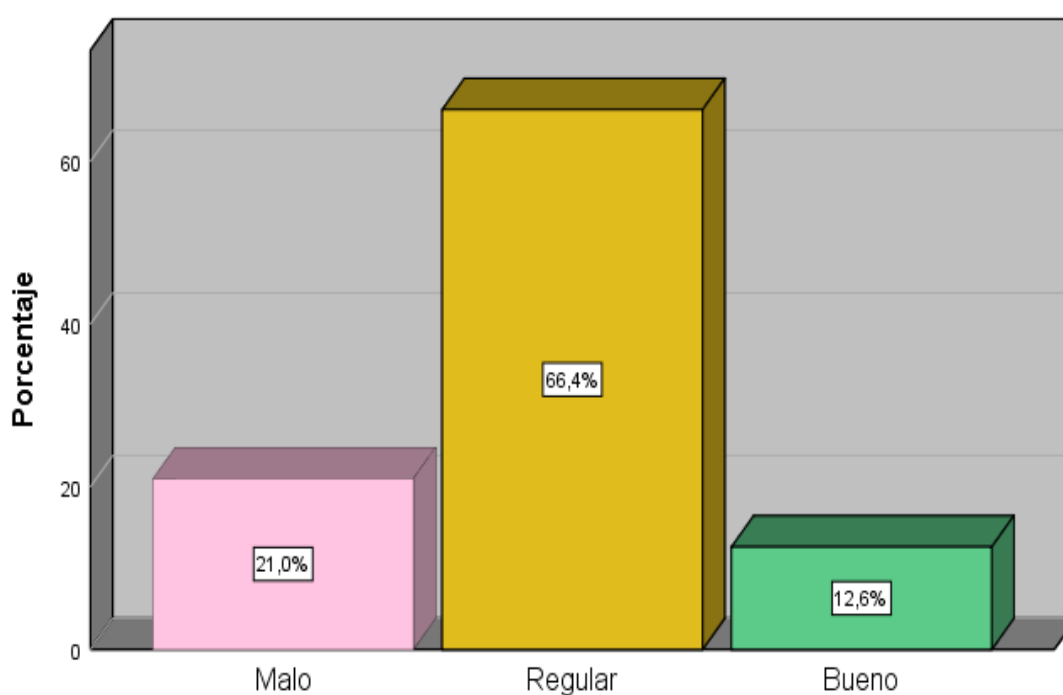
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión recompensa en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 71,4% lo considera en un nivel malo, el 27,7% en un nivel regular y el 0,8% en un nivel bueno.

Tabla 12.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión desafíos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	25	21,0
	Regular	79	66,4
	Bueno	15	12,6
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 5. Niveles y porcentajes de la dimensión desafíos.*

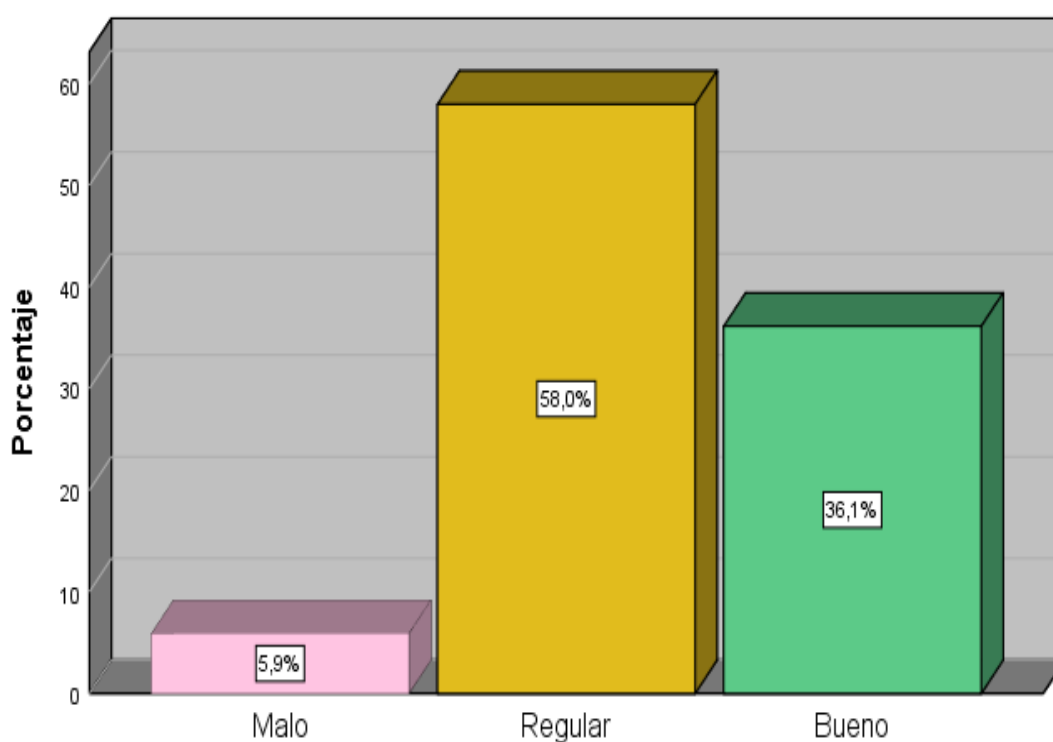
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión desafíos en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 21% lo considera en un nivel malo, el 66,4% en un nivel regular y el 12,6% en un nivel bueno.

Tabla 13.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión relaciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	7	5,9
	Regular	69	58,0
	Bueno	43	36,1
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 6. Niveles y porcentajes de la dimensión relaciones.*

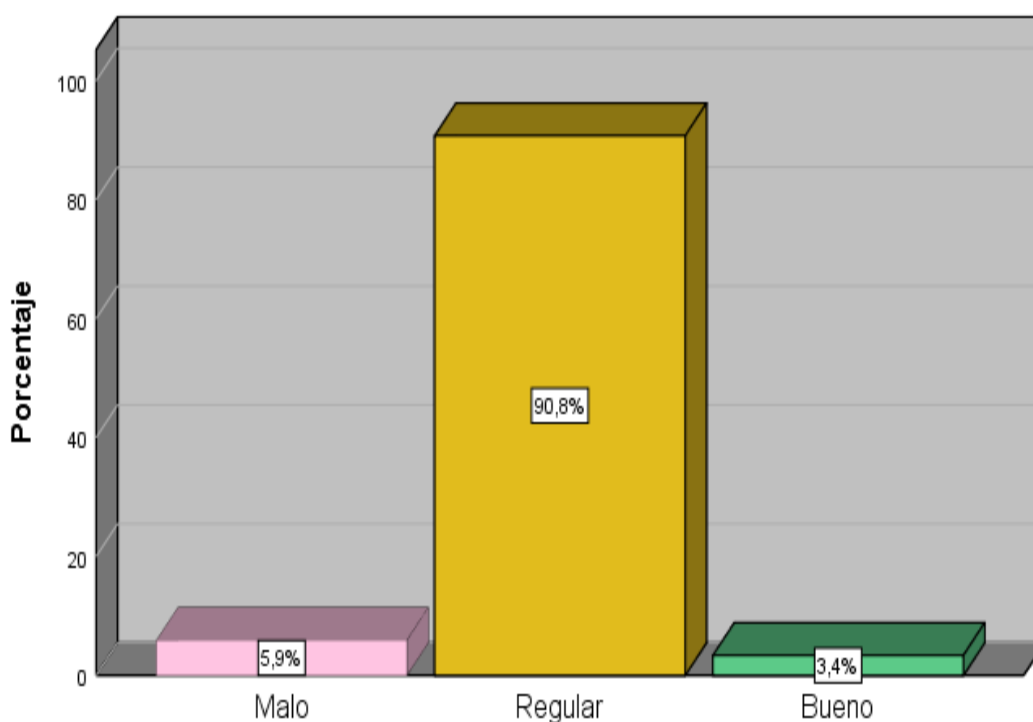
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión relaciones en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 5,9% lo considera en un nivel malo, el 58% en un nivel regular y el 36,1% en un nivel bueno.

Tabla 14.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión cooperación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	7	5,9
	Regular	108	90,8
	Bueno	4	3,4
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 7. Niveles y porcentajes de la dimensión cooperación.*

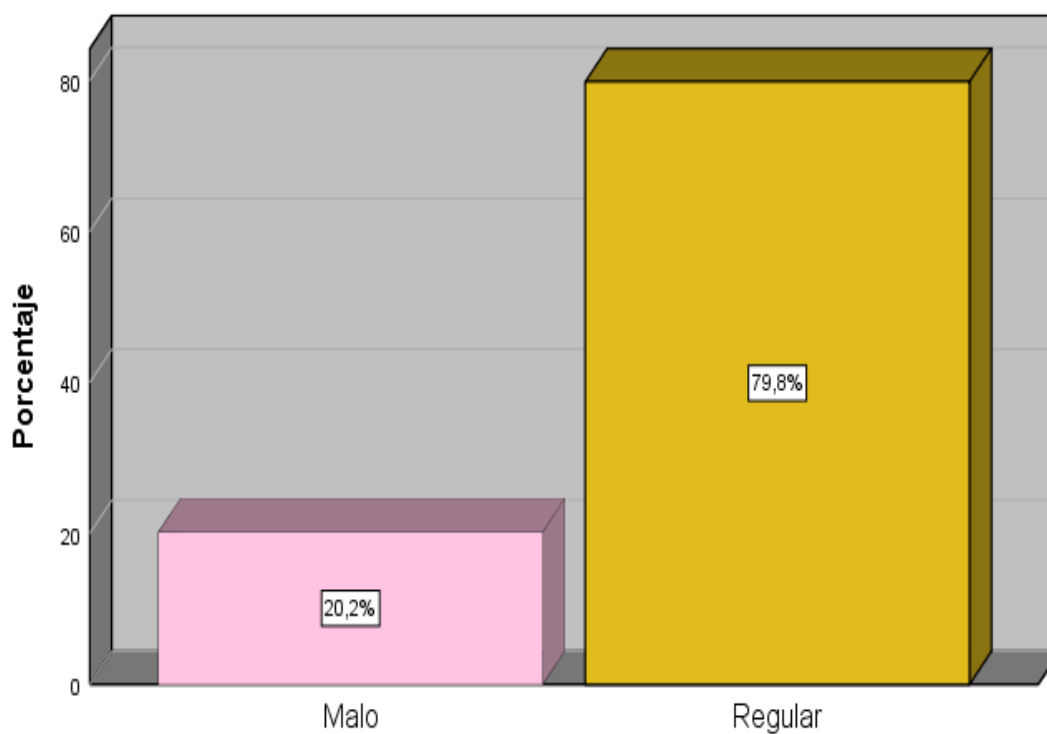
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión cooperación en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 5,9% lo considera en un nivel malo, el 90,8% en un nivel regular y el 3,4% en un nivel bueno.

Tabla 15.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión estándares.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	24	20,2
	Regular	95	79,8
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 8. Niveles y porcentajes de la dimensión estándares.*

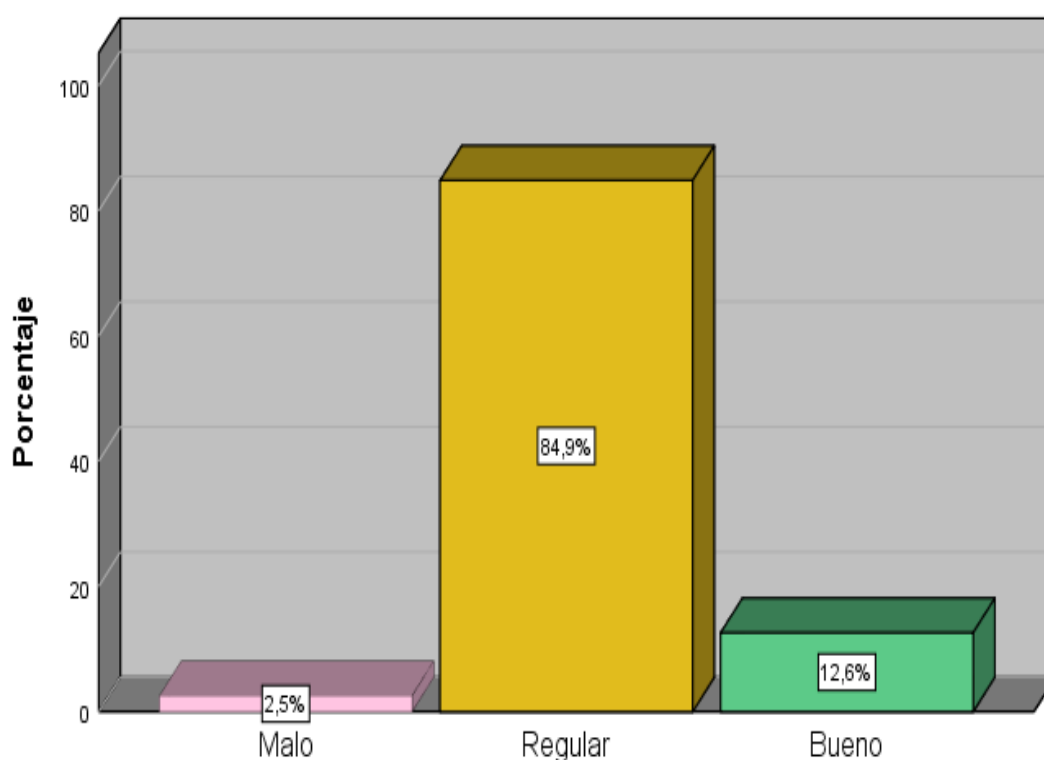
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión estándares en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 20,2% en un nivel malo y el 79,8 % en un nivel regular.

Tabla 16.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión conflicto.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	2,5
	Regular	101	84,9
	Bueno	15	12,6
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 9. Niveles y porcentajes de la dimensión conflicto.*

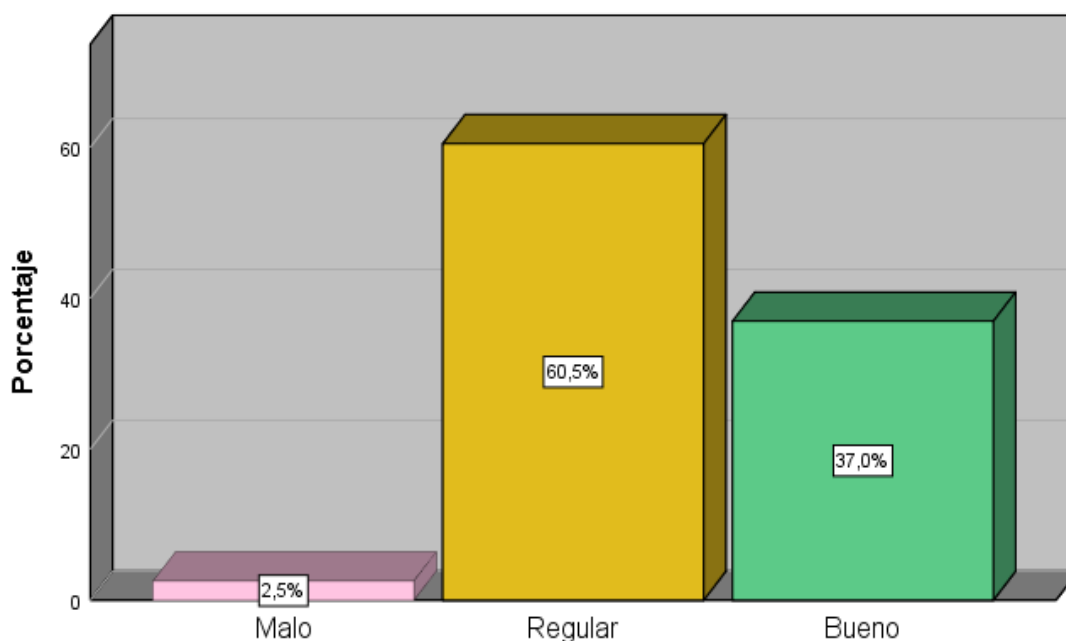
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión conflicto en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 2,5% en un nivel malo, el 84,9% en un nivel regular y el 12,6% en un nivel bueno.

Tabla 17.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión identidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	3	2,5
	Regular	72	60,5
	Bueno	44	37,0
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 10. Niveles y porcentajes de la dimensión identidad.*

En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión identidad en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 2,5% en un nivel malo, el 60,5% en un nivel regular y el 37% en un nivel bueno.

Variable calidad del servicio

Tabla 18.

Frecuencia y porcentajes de la variable calidad del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	3	2,5
	Regular calidad	81	68,1
	Buena calidad	35	29,4
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

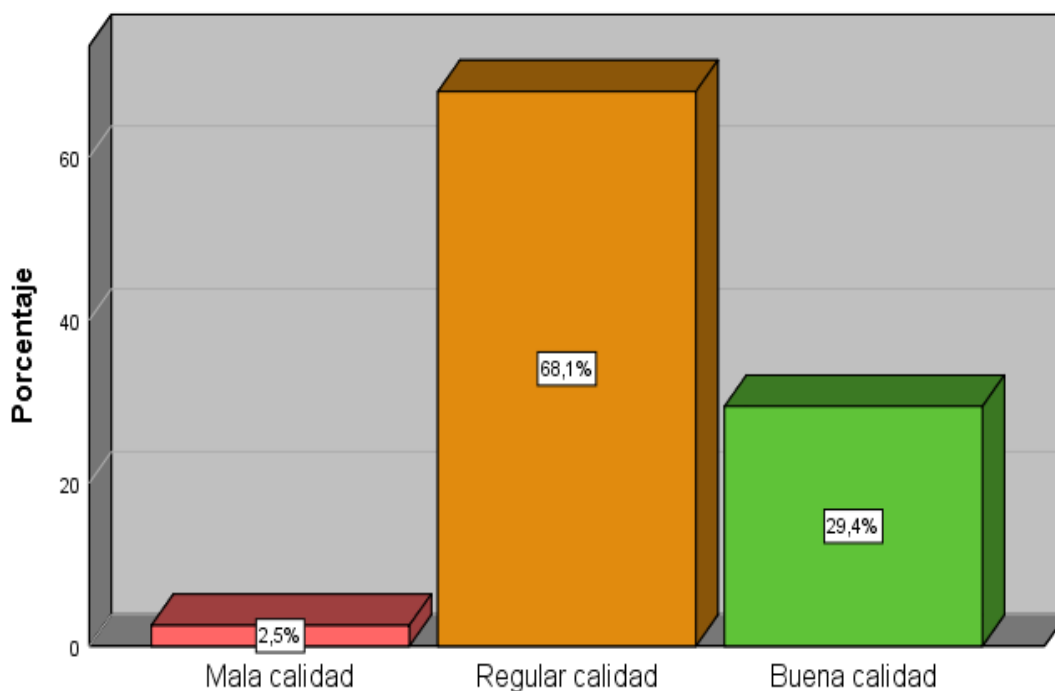


Figura 11. Niveles y porcentajes de la variable calidad del servicio.

En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la variable calidad del servicio en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete, 2018 en la cual el 2,5% lo considera en un nivel de mala calidad el 68,1% en un nivel de regular calidad y el 29,4% en un nivel de buena calidad.

Tabla 19.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	30	25,2
	Regular calidad	60	50,4
	Buena calidad	29	24,4
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

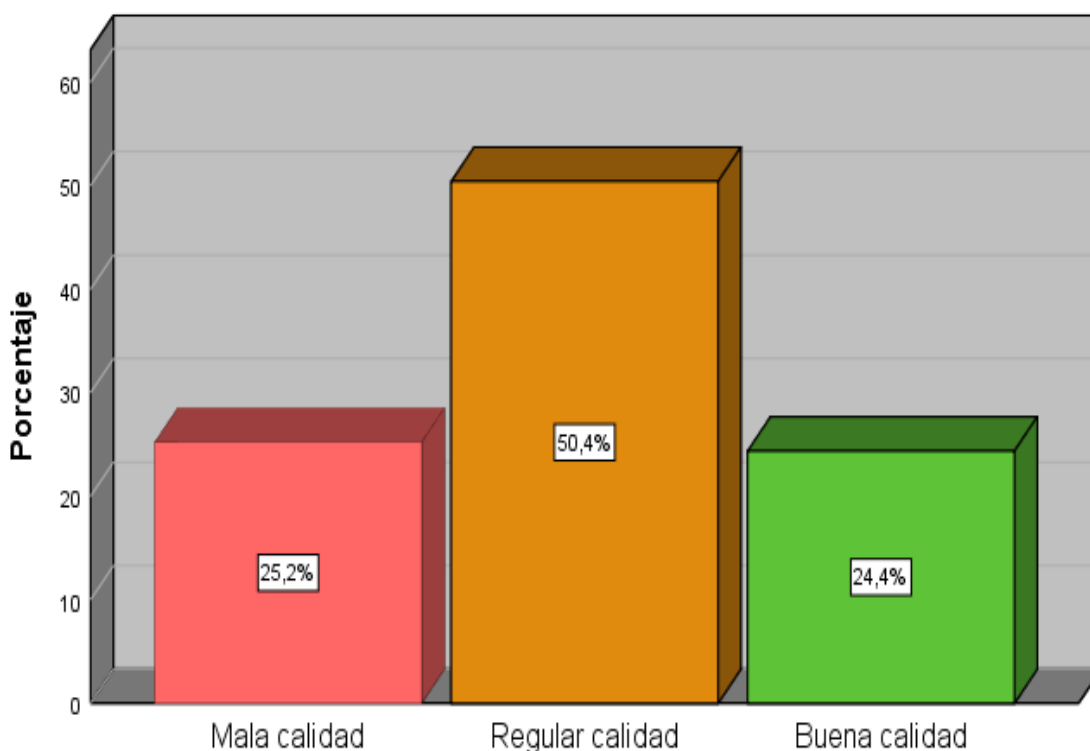


Figura 12. Niveles y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.

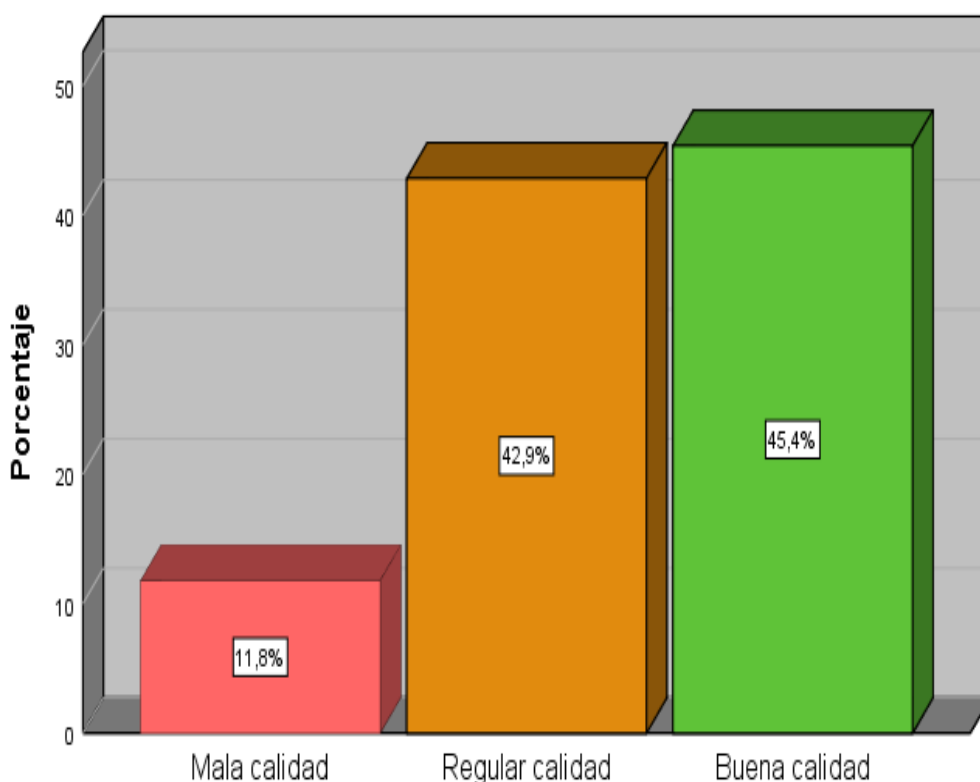
En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión elementos tangibles en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete, 2018 en la cual el 25,2% lo considera en un nivel de mala calidad el 50,4% en un nivel de regular calidad y el 24,4% en un nivel de buena calidad.

Tabla 20.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	14	11,8
	Regular calidad	51	42,9
	Buena calidad	54	45,4
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 13. Niveles y porcentajes de la dimensión fiabilidad.*

En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión fiabilidad en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 11,8 % lo considera en un nivel de mala calidad el 42,9% en un nivel de regular calidad y el 45,4% en un nivel de buena calidad.

Tabla 21.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	9	7,6
	Regular calidad	79	66,4
	Buena calidad	31	26,1
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

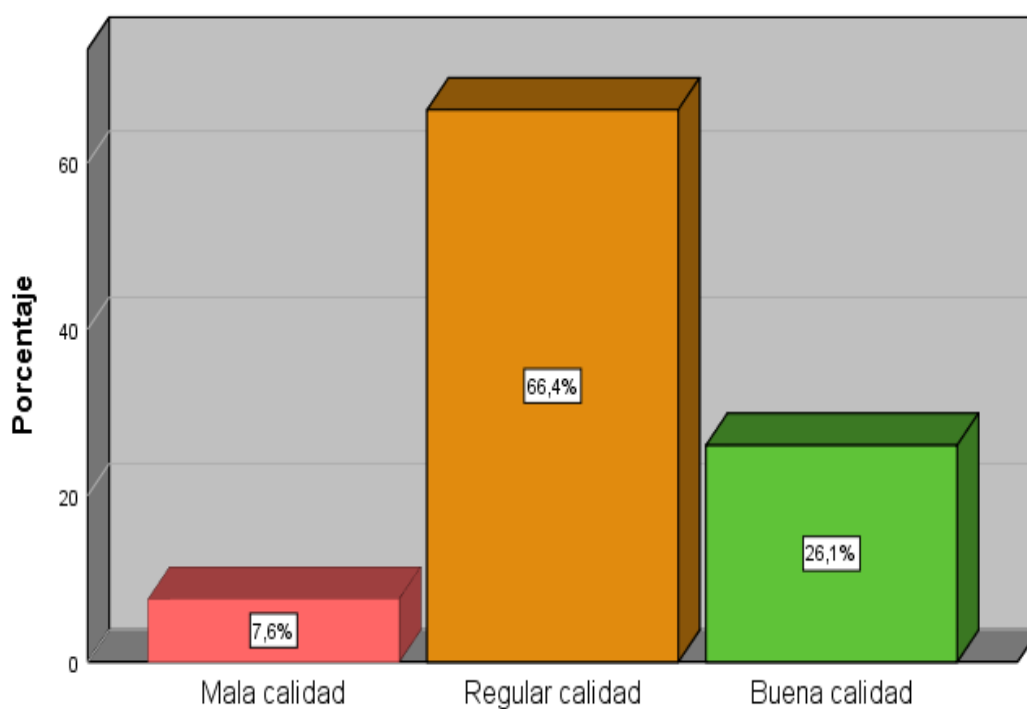


Figura 14. Niveles y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.

En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión capacidad de respuesta en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 7,6% lo considera en un nivel de mala calidad el 66,4% en un nivel de regular calidad y el 26% en un nivel de buena calidad.

Tabla 22.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión seguridad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	29	24,4
	Regular calidad	59	49,6
	Buena calidad	31	26,1
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

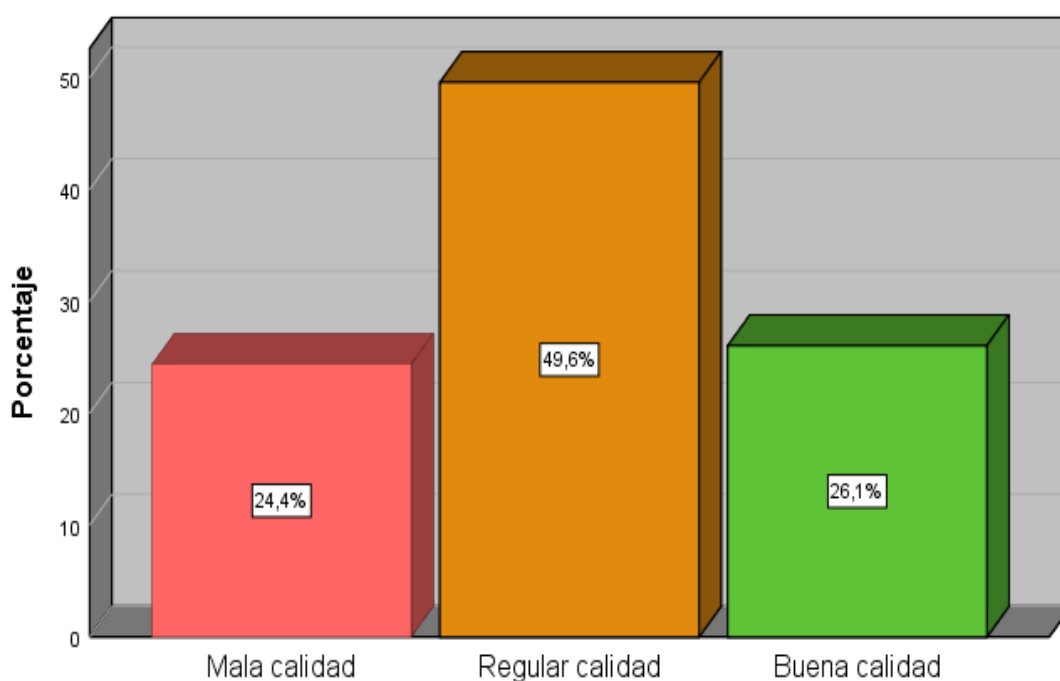


Figura 15. Niveles y porcentajes de la dimensión seguridad.

En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión seguridad en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 24,4% lo considera en un nivel de mala calidad el 49,6% en un nivel de regular calidad y el 26,1% en un nivel de buena calidad.

Tabla 23.

Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	12	10,1
	Regular calidad	59	49,6
	Buena calidad	48	40,3
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

*Figura 16. Niveles y porcentajes de la dimensión empatía.*

En la tabla y figura respectiva se muestran los resultados de las encuestas a los docentes referido a la dimensión empatía en la I. E. José Buenaventura Sepúlveda, Cañete 2018 en la cual el 10,1% lo considera en un nivel de mala calidad el 49,6% en un nivel de regular calidad y el 40,3% en un nivel de buena calidad.

3.2 Prueba de hipótesis

Tabla 24.

Prueba de normalidad de datos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,114	119	,001
Calidad de servicio	,212	119	,000

Fuente: Resultado del SPSS 23

Para la demostración de la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, por el tamaño de la muestra, por lo tanto, se afirma con pruebas estadísticas que los datos tanto de la variable clima organizacional como la de la variable calidad de servicio muestra que no tiene distribución normal, por lo tanto, los resultados permiten aplicar un estadístico no paramétrico de correlación Rho de Spearman

Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Tabla 25.

Correlación entre el clima organizacional y calidad del servicio.

			Clima organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultado del SPSS 23.

Los datos muestran los resultados de la hipótesis general en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .561**, además de obtenerse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo que se permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Tabla 26.

Correlación entre clima organizacional y los elementos tangibles.

			Clima organizacional	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,321**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,321**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultado del SPSS 23.

Los datos muestran los resultados de la hipótesis específica primera en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .321**, además de obtenerse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo que se permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Tabla 27.

Correlación entre el clima organizacional y la fiabilidad.

		Clima		
			organizacional	Fiabilidad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,270**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	119	119
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,270**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultado del SPSS 23

Los datos muestran los resultados de la hipótesis específica segunda en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .270**, además de obtenerse que el valor de $p = ,003$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo que se permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Tabla 28.

Correlación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta.

			Clima organizacional	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Clima	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
	organizacional	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
Capacidad de respuesta	Capacidad de	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
	respuesta	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultado del SPSS 23

Los datos muestran los resultados de la hipótesis específica tercera en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .600**, además de obtenerse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo que se permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Tabla 29.

Correlación entre el clima organizacional y la seguridad.

			Clima	
			organizacional	Seguridad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,470**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,470**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultado del SPSS 23.

Los datos muestran los resultados de la hipótesis específica cuarta en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .470**, además de obtenerse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo que se permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

H_a : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Tabla 30.

Correlación entre el clima organizacional y la empatía.

			Clima	
			organizacional	Empatía
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Empatía	Coefficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultado del SPSS 23.

Los datos muestran los resultados de la hipótesis específica quinta en la cual se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = .574**, además de obtenerse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05 por lo que se permite rechazar la hipótesis nula y aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

IV. Discusión

Los resultados presentados en las tablas producto del procesamiento de los datos recolectados en la presente investigación permitieron aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, al obtenerse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05.; al respecto Sotelo y Figueroa (2017) en su investigación sobre Clima organizacional y su correlación con la calidad, señalaron que existe correlación entre ambas variables es positiva, resaltando que es importante mantener un buen clima organizacional lo que puede permitirle a marcar una diferencia de las demás instituciones, que se puedan enfrentar a los cambios que en la actualidad; así también lo corroboran los estudios realizados por Quinteros (2016) sobre clima organizacional y calidad del servicio educativo La conclusión a la que llegó el autor fue de evidenciar que el clima organizacional se relaciona directa ($Rho = ,954$) y significativamente con la calidad del servicio educativo y el realizado por Flores (2015) referida a las características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo, en la cual concluyo que el clima institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo.

Para que las instituciones logren brindar un servicio de calidad es necesario que todos trabajen para lograrlo por ello se necesita que el trabajador se comprometa con la institución, en el estudio realizado por Mejía (2014), referido al *clima organizacional y compromiso en el trabajo* el autor afirma que el clima organizacional repercute en el trabajo del personal que labora; por ello es necesario que el trabajador se sienta satisfecho para hacer bien su trabajo al respecto, Polanco (2014) en su investigación referida al clima y la satisfacción laboral en los docentes, el autor concluyo que el clima laboral observado esta favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administradores, este clima impacta por las relaciones humanas; en cuanto a la satisfacción, es evidente que los docentes están insatisfechos; así mismo se ve que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral. Finalmente, Machaca (2016) en su tesis sobre clima organizacional y desempeño laboral, concluyo que existe una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño.

Asimismo al encontrarse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05, en los resultados referidos a la hipótesis específica primera, se aceptó que existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, según lo sostenido por Gento (2010) los elementos tangibles, se considera aspectos como el buen estado en que deben encontrarse las instalaciones y mobiliario, además de una apariencia personal presentable de los trabajadores, todo ello guarda relación con el clima organizacional de la institución.

En cuanto a la hipótesis específica segunda los resultados permitieron aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 al encontrarse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05, Gento (2010) afirmó que la fiabilidad, referido a cautelar que las condiciones del servicio se ajusten a los que la entidad ha ofrecido, de manera que dejen en el usuario una imagen de confianza y seguridad.

En cuanto a los resultados referidos a la hipótesis específica tercera se pudo aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 al encontrarse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05, Gento (2010) sostiene que la capacidad de respuesta la cual consiste en ofrecer a los usuarios una atención pronta y apoyo adecuado; todo este proceso implica un trato entre personas.

También se pudo aceptar en cuanto a la hipótesis específica cuarta que existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 al encontrarse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05, Gento (2010) señaló que la seguridad referido al trato amable del personal y el conocimiento de sus necesidades e inquietudes generará la confianza de los pacientes.

Finalmente en cuanto a la hipótesis específica quinta se encontró que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05, lo cual permitió aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y la empatía

en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, Gento (2010) preciso que la empatía es tener en cuenta las necesidades individuales de cada persona, efectuando los cuidados en esa medida. Coromoto (2011), en su tesis sobre *capacidades humanas y calidad del servicio educativo*, autor después de analizar sus resultados logro concluir que las capacidades humanas se relacionan de manera positiva y muy alta la calidad del servicio educativo; De la cruz (2016), que en su trabajo de investigación referidio a la *cultura organizacional y la calidad del servicio* que la dimensión motivación se mantiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio educativo.

V. Conclusiones

Primera: En cuanto al objetivo general se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .561**, con un $p = 0.000$

Segunda: En cuanto al objetivo específico primero se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .321**, con un $p = 0.003$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Tercera: En cuanto al objetivo específico segundo se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .270**, con un $p = 0.003$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Cuarta: En cuanto al objetivo específico tercero se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .600**, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Quinta: En cuanto al objetivo específico cuarto se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .470**, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Sexta: En cuanto al objetivo específico quinto se determinó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .574**, con un $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

- Primera:** A los directivos de la institución educativa, si como institución buscamos ser una institución que brinda un servicio de calidad, que busca el desarrollo de las personas, deben proponer planes de mejora en base al desarrollo de las personas lo que le permitirá ir generando en ellos un cambio profesional, asimismo tener un trato cordial para que el trabajador sienta que los directivos se preocupan de su necesidad.
- Segunda:** Gestionar como instituciones aliadas apoyo económico para realizar innovaciones en la institución, en la que se pueda contar con espacios recreativos, auditorio, sala de lectura.
- Tercera:** Capacitar no solo a los docentes en el dominio de procesos didácticos sino también a los administrativos para que puedan desarrollar adecuadamente su labor, haciendo uso de los recursos tecnológicos.
- Cuarta:** A los docentes realizar una atención a los padres de familia en el cual se le brinde la información necesaria en torno al avance de sus hijos, así como su comportamiento, a los administrativos hacer uso de la tecnología para poder brindar respuesta rápidamente a las solicitudes que ingresa a la institución.
- Quinta:** Al equipo directivo revisar periódicamente las instalaciones de la institución, de las aulas, realizar un trabajo conjunto con los padres de familia para poder brindar un espacio seguro a los estudiantes.
- Sexta:** Al ministerio y las instituciones educativas brindar talleres sobre manejo de emociones y conflicto tanto a los docentes como a la parte administrativa

VII. Referencias bibliográficas

- Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*. Recuperado de www.resumido.com/es/libro.php/243.
- Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes*, Tesis de Maestría Universidad San Ignacio de Loyola. Lima, Perú
- Álvarez, G. (2005). *El constructo clima organizacional: Concepto, teorías e investigaciones y resultados relevantes*. Buenos Aires: Sudamericana
- Álvarez, F. (2010). Predicción del compromiso del personal a partir del análisis del clima organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 14(3): 333- 344
- Álvarez, J. (2014). *Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca*. (Tesis de Postgrado). México: Pearson educación.
- Aguado, J (2012). *Clima organizacional desde la perspectiva del docente*. (Tesis de maestría) Universidad San Ignacio de Loyola
- Alcocer, A. (2003). *La organización empresarial*. Lima: Cultura
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de Economía USAT. Lambayeque, Perú.
- Benites, L. (2008). *El perfil del líder*. 1era Edición. Lima: Síntesis.
- Bernal, I. Pedraza, N. y Sánchez, M (2015) El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos. *Revista estudios gerenciales* (31) 8-19
- Cornejo, M. (2006). *Excelencia. La Nueva competencia*. Lima: Servicios especiales de Edición S.A.

- Coromoto Y (2011), *Capacidades humanas y calidad del servicio educativo de las escuelas bolivarianas en Venezuela*. Venezuela: Universidad de León
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Nomos S.A
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración. Segunda Edición*. Bogotá: Mc. Graw Hill Interamericana
- De la cruz, R. (2016), *La cultura organizacional y la calidad del servicio educativo en el CETPRO público Hurala, 2016. (Tesis de maestria) Universidad César Vallejo*.
- Diaz , F (2010) *Validacion de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. (Tesis de maestria) Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Etkin, G. (2007). *Capital social y valores en la organización sustentable: el deber ser, poder hacer y la voluntad creativa*. Buenos Aires: Granica.
- Flores F (2015) *Las características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo de los estudiantes del 4° y 5° de secundaria de la institución educativa N° 7072 de la UGEL 01, Villa el Salvador* (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba. Prentice. Hall.
- James, A. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P (2014) *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill
- Kotler, P (1997) *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- lauffat, E. (2013). *Administración de Potencial Humano*. Peru: cromograf eirl.

- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press
- Machaca, J (2016) *Clima organizacional y desempeño laboral*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas
- Mejía (2014). *Clima organizacional y compromiso en el trabajo en una institución educativa*. (Tesis de grado) Universidad
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: el IMOCC, unos métodos de análisis para su intervención*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mortimore, P. (2000). Control de la calidad en educación. *Revista británica de estudios de educación*
- Munduate, L. (1997). *Psicología de las organizaciones, las personas organizando*. Madrid: Pirámide.
- Ojeda, J. (2013). Clima organizacional en instituciones de educación primaria, realizada en México. *Revista electrónica CIAG* 11(2)
- OREALC/UNESCO (2002). *Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile, OREALC/UNESCO
- Polanco C (2014) *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula*. (Tesis de maestría) Universidad Pedagógica Nacional G
- Quinteros, M (2016) *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo
- Rivero, J. (2010), *Teacher performance and its impact on the quality of education in Peru*, Policy Paper, October 2010, FOCAL (Canadian Foundation for the Americas), Ottawa, Canada.

- Rodríguez, E (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. *Revista educación en valores*. 1 (25) pp 3 -18
- Ruiz, Y. (2007). *La evaluación institucional, una herramienta para retroalimentar la gestión escolar y mejorar la calidad educativa*. (Tesis de maestría. Universidad Nacional Experimental de Guayana). Recuperada de http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/MAESTRIAS/EDUCACION/TGMR85G842007YUMELYSRUIZ.pdf
- Sánchez, H y Reyes, C (2015) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Perú: Annet
- Sánchez D. (2012). *Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las Microrredes Cuñumbuque y Tabalosos*, (maestría), Universidad Nacional de San Martín Tarapoto.
- Sotelo, J y Figueroa, E (2017). *Clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior*. *Revista Iberoamericana para la investigación y desarrollo educativo*. 8 (15)
- Unesco (2015). *Futuro de la educación después del 2015*. Recuperado de http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-all/single-view/news/the_future_of_education_beyond_2015/
- Zeithmal, V; Parasumaran, A; Y Berry, L. (1991). *Calidad total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Díaz Santos.
- Zeithami, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España. Editorial: Díaz de santos.

V. Anexos

Anexo 1. Artículo científico

ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la
I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018**

Autor

Vilma Cecilia Borda Yaranga

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo Filial Lima

Resumen

La presente investigación planteó como objetivo general el determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018; siendo de diseño no experimental, correlacional; la población estuvo conformada por 119 docentes; el resultado indicó que: existe relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018; se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .561**, con un valor de $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Palabras claves: Clima organizacional, calidad, servicio educativo, docentes

Abstract

The present research proposed as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and the quality of the educational service in the I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018; being of non-experimental, correlational design; the population consisted of 119 teachers; the result indicated that: there is a relationship between the organizational climate and the quality of the educational service in the I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018; a Rho correlation coefficient of Spearman = .561 ** was obtained, with a value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$), rejecting the null hypothesis.

Keywords: Organizational climate, quality, educational service, teachers

Introducción

Cada uno realiza sus funciones para lograr los objetivos que se plantea como institución, desde ello se puede afirmar que las personas se relacionan entre sí, según Munduate (1997, p.25), las relaciones que se dan al interior de la organización conforman “el clima organizacional, generando así dinámicas de conflicto, negociación y movimientos dialécticos”; es decir, individuos distintos que están en un continuo proceso de adaptación.

El clima organizacional afecta a todas las instituciones, entre ellas también a la escuela creando una atmósfera que incide en la motivación de la comunidad escolar, en la disciplina de sus miembros y en la dedicación de las tareas programadas

La calidad de la enseñanza es uno de los principales factores que afecta el rendimiento de los estudiantes. Los problemas que aquejan a la profesión docente han sido uno de los principales factores detrás de la mala calidad de la educación en el Perú. (Rivero, 2010).

Antecedentes del problema

Como investigación internacional Polanco (2014) en su investigación referida al clima y la satisfacción laboral en los docentes concluyo que el clima laboral observado esta favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administradores, este clima impacta por las relaciones humanas; en cuanto a la satisfacción, es evidente que los docentes están insatisfechos; así mismo se ve que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral

Como investigación nacional Quinteros (2016) realizo su estudio sobre clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay, 2016, la cual partió con el fin de determinar la relación entre las variables. La conclusión a la que llego el autor fue de evidenciar que el clima organizacional se relaciona directa ($Rho = ,954$) y significativamente con la calidad del servicio educativo en la institución educativa donde se realizó la investigación.

En cuanto al clima organizacional es un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido en el modo como la organización se enfrenta con sus miembros y su entorno.

Para la presente investigación se tomó la definición señalada por Litwin y Stringer, (1968) que definen al clima organizacional como: las percepciones directas o indirectas de la gente, sobre un conjunto de propiedades del ambiente laboral en que esas personas trabajan y que se supone influyen en sus motivaciones y conductas.

Así mismo la teoría señalada por Litwin y Stinger (citado por Sánchez, 2012), que establece nueve factores relacionados al Clima organizacional; en cuanto a la dimensión **estructura**, Sánchez (2012) señala al respecto que representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo; en referencia a la **responsabilidad**, Sánchez (2012) sostiene que es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo; la **recompensa** “Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo”.

En cuanto a la dimensión desafío Sánchez (2012, p.18) sostiene “Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo; en cuanto a la dimensión **relaciones** “es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados”. Así mismo Sánchez (2012, p. 48), añade que la cooperación “Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores”.

Si nos referimos a la calidad del servicio Albrecht (2005, p.21) señalo que es “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega un valor para alguien”

Según Gento (2010) señaló que la calidad del servicio educativo es “Un modo de promoción, que se lleva a cabo de forma participativa e interrelacionada, que abarca todos los ámbitos de la persona, y que además incluye su satisfacción personal y de las personas que le rodean” (p. 6)

En cuanto a la dimensión, Parasuraman, Zeithaml y Berry, en las que se precisa que los **elementos tangibles**, en el que se considera aspectos como el buen estado en que deben encontrarse las instalaciones y mobiliario, además de una apariencia personal presentable de los trabajadores; **la fiabilidad**, referido a cautelar que las condiciones del servicio se ajusten a los que la entidad ha ofrecido, de manera que dejen en el usuario una imagen de confianza y seguridad.

Las instituciones deben dar respuesta a los tramites que en ella se generen por ello la tercera dimensión refiere a **la capacidad de respuesta** la cual consiste en ofrecer a los usuarios una atención pronta y apoyo adecuado; todo este proceso implica un trato entre personas por lo cual una dimensión más sostenida por el autor es la **seguridad** referido al trato amable del personal y el conocimiento de sus necesidades e inquietudes generará la confianza de los pacientes.

Se debe buscar que las personas muestren **empatía** en su trato por lo cual en esta dimensión el autor señalo que al tener en cuenta las necesidades individuales de cada paciente, efectuando los cuidados en esa medida.

Problema

Se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?; así mismo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?

Objetivo

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Método

El diseño utilizado fue no experimental, tipo de estudio básico, la población estuvo conformada por 119 docentes; en cuanto a la variable clima organizacional se utilizó un instrumento en base a 27 ítems, mientras que para la variable calidad del servicio el instrumento estuvo conformado por 15 ítems; ambos instrumentos pasaron por un proceso de validez mediante el juicio de tres expertos así como por un proceso de fiabilidad mediante el estadístico de Alpha de Cronbach obteniéndose como resultado que dichos instrumentos son fiables. Los resultados de la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas se presentan redactados, se utilizó en cada caso la prueba estadística Rho de Speman para medir la correlación entre variable. Asimismo, se respetó la autoría de la información bibliográfica.

Resultados

Se pudo apreciar que, como muestran las tablas de la variable clima organizacional el 97,5% opina que es regular y en cuanto a la variable calidad del servicio 68,1% opina que está en regular calidad.

Tabla 1

Frecuencias y porcentajes de la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	116	97,5
	Bueno	3	2,5
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

Tabla 2

Frecuencias y porcentajes de la variable calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala calidad	3	2,5
	Regular calidad	81	68,1
	Buena calidad	35	29,4
	Total	119	100,0

Fuente: Base de datos de las encuestas

Los resultados inferenciales indicaron que obteniéndose como coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .561**, interpretándose como una correlación positiva entre las variables, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.

Tabla 3

Correlación y significación entre las variables clima organizacional y calidad del servicio

			Clima organizacional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,561**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	119	119
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	119	119

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Discusión

Los resultados presentados en las tablas producto del procesamiento de los datos recolectados en la presente investigación permitieron aceptar que existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, al obtenerse que el valor de $p = ,0000$ lo cual es menor al nivel de significancia de 0,05.; al respecto Sotelo y Figueroa (2017) en su investigación sobre Clima organizacional y su correlación con la calidad, señalaron que existe correlación entre ambas variables es positiva, resaltando que es importante mantener un buen clima organizacional lo que puede permitirle a marcar una diferencia de las demás instituciones, que se puedan enfrentar a los cambios que en la actualidad; así también lo corroboran los estudios realizados por Quinteros (2016) sobre clima organizacional y calidad del servicio educativo La conclusión a la que llegó el autor fue de evidenciar que el clima organizacional se relaciona directa ($Rho = ,954$) y significativamente con la calidad del servicio educativo y el realizado por Flores (2015) referida a las características del clima institucional y su relación con la calidad del servicio educativo, en la cual concluyo que el clima institucional influye significativamente en la calidad del servicio educativo.

Para que las instituciones logren brindar un servicio de calidad es necesario que todos trabajen para lograrlo por ello se necesita que el trabajador se comprometa con la institución, en el estudio realizado por Mejía (2014), referido al *clima organizacional y compromiso en el trabajo* el autor afirma que el clima organizacional repercute en el trabajo del personal que labora; por ello es necesario que el trabajador se sienta satisfecho para hacer bien su trabajo al respecto, Polanco (2014) en su investigación referida al clima y la satisfacción laboral en los docentes, el autor concluyo que el clima laboral observado esta favorecido por el ajuste de las personas a sus roles de educadores, administradores, este clima impacta por las relaciones humanas; en cuanto a la satisfacción, es evidente que los docentes están insatisfechos; así mismo se ve que el clima laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción laboral. Finalmente Machaca (2016) en su tesis sobre clima organizacional y desempeño laboral, concluyo que existe una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño.

Conclusión

En relación al objetivo general, se evidenció que existe relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = .561**, con un $p = 0.00$ ($p < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula.

Referencias

- Albrecht, K. (2005). *La Inteligencia Social*. Recuperado de www.resumido.com/es/libro.php/243.
- Gento, S. (2010). *Cómo Elaborar un Diagnóstico de la Calidad de un Centro Educativo: Implementación y Resultados de un Modelo*. Cuba. Prentice.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press
- Polanco C (2014) *El clima y la satisfacción laboral en los docentes del instituto*

Tecnológico de Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula. (Tesis de maestría) Universidad Pedagógica Nacional
G

Quinteros, M (2016) *Clima organizacional y calidad del servicio educativo en las instituciones educativas públicas del nivel inicial del distrito de Chancay,* 2016 (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo

Zeithmal, V; Parasumaran, A; Y Berry, L. (1991). *Calidad total en la Gestión de Servicios.* Madrid: Díaz Santos.

Anexo 2. Declaración Jurada del Artículo Científico**DECLARACION JURADA****DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA
PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO**

Yo VILMA CECILIA BORDA YARANGA, egresada del programa de maestría en administración de la educación de la escuela de postgrado de la universidad cesar vallejo, identificada con DNI 44645426, con el artículo titulado:

**“Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José
Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.”**

Declaro bajo juramento que:

1. El artículo pertenece a mi autoría.
2. El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
3. El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
4. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
5. Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en su revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la escuela de postgrado de la universidad cesar vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la universidad.

Ate vitarte, 18 de Agosto del 2018


.....
Vilma Cecilia Borda Yaranga
DNI: 44645426

Anexo 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018? ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 Determinar la relación entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 Determinar la relación entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 Determinar la relación entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 Determinar la relación entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y calidad del servicio educativa en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre el clima organizacional y los elementos tangibles en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 Existe relación significativa entre el clima organizacional y la fiabilidad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 Existe relación significativa entre el clima organizacional y la capacidad de respuesta en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 Existe relación significativa entre el clima organizacional y la seguridad en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018 Existe relación significativa entre el clima organizacional y la empatía en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018</p>	<p>Vx= clima organizacional Vy= Calidad del servicio educativo</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva correlacional</p> <p>Diseño de investigación: no experimental</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica encuesta Instrumento cuestionario</p> <p>Prueba de hipótesis Rho de spearman</p>

Anexo 4. Instrumentos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

CUESTIONARIO PARA DOCENTES

INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

INDICACIONES:

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

1= nunca

2= casi nunca

3= a veces

4= casi siempre

5= siempre

Estructura	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Considera que en la institución educativa se tiene claro quién es el que lleva la dirección y la toma de decisiones					
En cuanto a las tareas y responsabilidades considera que están bien definidas					

El personal que labora en la institución educativa conoce claramente las políticas de esta organización					
Responsabilidad					
A los directivos de la institución les agrada que realice bien mi trabajo sin la necesidad de estar supervisando					
Considera que los directivos de la institución plantean las comisiones de trabajo y la responsabilidad de su adecuado trabajo es de cada uno					
Percibe que uno de los problemas que pasa la institución es que las personas no asumen responsabilidades					
Recompensa					
En la institución existe un sistema de reconocimiento a la labor realizada por cada persona					
Aquí las personas sobre recompensadas según su desenvolvimiento en su trabajo					
Considera que en la institución si una persona comete un error es sancionado					
Desafíos					
Un lema que podría englobar la filosofía de nuestra institución es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente					
La institución ha tomado riesgos de cambio en los momentos necesarios					
Percibe que la institución prepara a su personal para asumir los cambios que se van dando					
Relaciones					
Entre la gente que labora en la institución prevalece una atmosfera amistosa					

La institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
Las relaciones entre trabajadores, docente y directivos son agradables					
Cooperación					
La institución se plantea un rendimiento bastante alto					
La institución piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien					
Percibe que aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
Estándares					
Si me equivoco es mal vista por los directivos					
Los directivos hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la institución					
Ante una labor difícil mis directivos están dispuestos a ayudarme					
Conflicto					
La actitud que demuestran mis directivos es que el conflicto que se pueda generar puede ser saludable si es conducido adecuadamente					
Lo más importante que se da en la institución es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible					
Considero que siempre puedo expresarme libremente aunque no esté de acuerdo con mis directivos					
Identidad					
Las personas que laboran en la institución se sienten orgullosas de ser parte de ella					
Me considero que soy miembro de un equipo que funciona bien					
Percibe que en la institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
**ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**
CUESTIONARIO PARA DOCENTES
INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado colaborador

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información. Se le pide honestidad y objetividad en sus respuestas. Se agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración.

INDICACIONES:

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente.

1= Total desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Indeciso

4= De acuerdo

5= Total acuerdo

Nº	Ítems	Total desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indeciso (3)	De acuerdo (4)	Total acuerdo (5)
	ELEMENTOS TANGIBLES					
1	Los ambientes de la institución educativa están limpios y cómodos					
2	Se cuenta con los recursos tecnológicos necesarios					
3	Los elementos materiales son los adecuados y necesarios					
	FIABILIDAD					

4	Se brinda la información necesaria al padre y estudiante cuanto lo solicitan					
5	La institución cuenta con un personal capacitado					
6	Considera que se realiza un trabajo eficaz tanto en el aula como en cada equipo de trabajo					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7	El tiempo de atención ante un documento solicitado es el adecuado					
8	Se brinda recomendaciones oportunas ante un problema					
9	Se brinda respuestas a las quejas o reclamos presentados					
	SEGURIDAD					
10	El personal está capacitado para brindar soluciones oportunas					
11	Se brinda respuestas a las dudas de los usuarios					
12	Considera que el usuario se siente seguro de la información recibida					
	EMPATÍA					
13	El personal escucha atentamente y con amabilidad sus requerimientos					
14	Considera que se brinda un trato personalizado					
15	Se da a la atención necesaria a las necesidades de los usuarios					

Anexo 5. Validez del instrumento

	DIMENSIÓN 6 : COOPERACIÓN						
16	La institución se plantea un rendimiento bastante alto	X		X		X	
17	En la institución se piensa que si todas las personas están contentas, la productividad marchará bien	X		X		X	
18	Percibe que aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7 : ESTANDARES						
19	Si me equivoco es mal visto por los directivos	X		X		X	
20	Los directivos toman en cuenta mis aspiraciones dentro de la institución	X		X		X	
21	Ante una labor difícil mis directivos están dispuestos a ayudarme	SI	No	SI	No	SI	No
	DIMENSIÓN 8 : CONFLICTO						
22	La actitud que demuestran los directivos en la institución es de tomar los conflictos que se generen, pueden ser saludables si se conducen adecuadamente	X		X		X	
23	Lo más importante que se da en la institución es tomar decisiones de la forma más oportuna y rápida posible	X		X		X	
24	Considero que siempre puedo expresarme libremente aunque no esté de acuerdo con las ideas de los directivos	X		X		X	
	DIMENSIÓN 9 : IDENTIDAD						
25	Las personas que laboran en la institución se sienten orgullosas de ser parte de ella	X		X		X	
26	Me considero que soy miembro de un equipo que funciona bien	X		X		X	
27	Percibe que en la institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Ricardo A. Santa Guadalupe DNI: 06220627Especialidad del validador: Psicólogo - Comunicador, Docente Universitario¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de junio del 2018.



Firma del Experto Informante.

	DIMENSIÓN 6 : COOPERACIÓN						
16	La institución se plantea un rendimiento bastante alto	X		X		X	
17	En la institución se piensa que si todas las personas están contentas, la productividad marchará bien	X		X		X	
18	Percibe que aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	X		X		X	
	DIMENSIÓN 7 : ESTANDARES						
19	Si me equivoco es mal visto por los directivos	X		X		X	
20	Los directivos toman en cuenta mis aspiraciones dentro de la institución	X		X		X	
21	Ante una labor difícil mis directivos están dispuestos a ayudarme	Si X	No	Si X	No	Si X	No
	DIMENSIÓN 8 : CONFLICTO						
22	La actitud que demuestran los directivos en la institución es de tomar los conflictos que se generen, pueden ser saludables si se conducen adecuadamente	X		X		X	
23	Lo más importante que se da en la institución es tomar decisiones de la forma más oportuna y rápida posible	X		X		X	
24	Considero que siempre puedo expresarme libremente aunque no esté de acuerdo con las ideas de los directivos	X		X		X	
	DIMENSIÓN 9 : IDENTIDAD						
25	Las personas que laboran en la institución se sienten orgullosas de ser parte de ella	X		X		X	
26	Me considero que soy miembro de un equipo que funciona bien	X		X		X	
27	Percibe que en la institución cada cual se preocupa por sus propios intereses.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Amcaya Martínez, María del Carmen DNI: 10352960

Especialidad del validador: Metodóloga

23 de Junio del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Mary Amcaya
Firma del Experto Informante.

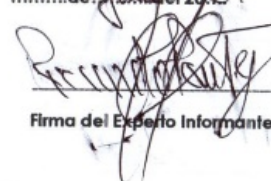
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las observaciones fueron corregidas oportunamente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. (Mg.) Ricardo A. Ruiz Guevara DNI: 06220637

Especialidad del validador: Psicólogo - Comunicador Social. Docente Universitario.

13 de junio del 2018


Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Ancaya Martínez, María del Carmen

DNI:

10352960

Especialidad del validador:

23 de Junio del 2018


Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [/] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. OCHOA TATAYE FREDDY DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.....

Dr. Freddy Ochoa-Tataye
METODOLOGÍA INVESTIG. C.

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Las observaciones fueron corregidas oportunamente.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg.: Ricardo A. Paula Guevara DNI: 06220637

Especialidad del validador: Psicólogo - Comunicador Social. Docente Universitario.

¹**Perlinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

13 de Junio del 2018

Ricardo A. Paula Guevara
Firma del Experto Informante.

Anexo 6. Permiso de la institución donde se aplicó el instrumento



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

San Vicente, 23 de Julio del 2018

CARTA N° 001 - 2018 - D.I.E. "JBSF" - C

MG. MARÍA DEL CARMEN ANCAYA MARTÍNEZ

Coordinadora de la Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo

PRESENTE -

Asunto : Aceptación de trabajo de investigación

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle un cordial saludo y a la vez informarle que la I.E José Buenaventura Sepúlveda Fernández da por aprobado el trabajo de investigación de la LIC. VILMA CECILIA BORDA YARANGA identificada con DNI N° 44645426, "CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA I.E JOSÉ BUENVENTURA SEPÚLVEDA CAÑETE, 2018". Agradeciendo anticipadamente la atención del presente, me suscribo de usted.

ATENTAMENTE



JORGE LUIS SANCHEZ EUSCATE
DIRECTOR I.E. "JBSF" - C

Anexo7. Bases de Datos

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS Variable clima organizacional

	Estructura			Responsabilidad			Recompensa			Desafíos			Relaciones			Cooperación			Estándares			Conflicto		Identidad			
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
1	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	4	5	3
2	3	3	4	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	5	2	2
3	5	5	5	5	5	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	3	4	3	5	1	3	3	5	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	5	2	1	3	3	2	1	3	4	4	3	1	4	4	1	1	3	3	3	4	4	4
5	2	3	2	3	2	4	1	1	5	1	2	1	3	3	3	3	4	3	5	1	1	1	1	3	3	3	5
6	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2
8	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
9	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5
10	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
11	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	5	4	3	3	4	4	5	5
12	3	3	3	4	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
13	4	4	2	4	5	3	1	1	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4
14	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
15	3	4	4	5	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3	3	4

16	3	3	3	4	3	5	2	1	3	3	2	1	3	4	4	3	1	4	4	1	1	3	3	3	4	4	4
17	2	3	2	3	2	4	1	1	5	1	2	1	3	3	3	3	4	3	5	1	1	1	1	3	3	3	5
18	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2
20	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
21	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5
22	3	3	3	4	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
23	4	4	2	4	5	3	1	1	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4
24	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
25	3	4	4	5	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3	3	4

Print del SPSS 23

21:	Visible: 27 de 27 variables																										
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27
1	5	4	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	5	5	4	5	3
2	3	3	4	3	3	2	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	5	5	2	2
3	5	5	5	5	5	1	1	1	3	5	2	1	3	3	3	3	4	3	5	1	3	3	5	3	4	3	3
4	3	3	3	4	3	5	2	1	3	3	2	1	3	4	4	3	1	4	4	1	1	3	3	3	4	4	4
5	2	3	2	3	2	4	1	1	5	1	2	1	3	3	3	3	4	3	5	1	1	1	1	3	3	3	5
6	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2
8	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
9	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	5
10	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
11	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	5	4	3	3	4	4	5	5
12	3	3	3	4	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
13	4	4	2	4	5	3	1	1	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4
14	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3
15	3	4	4	5	2	2	1	2	1	2	3	3	1	3	2	1	2	3	4	1	1	3	4	4	3	3	4
16	3	3	3	4	3	5	2	1	3	3	2	1	3	4	4	3	1	4	4	1	1	3	3	3	4	4	4
17	2	3	2	3	2	4	1	1	5	1	2	1	3	3	3	3	4	3	5	1	1	1	1	3	3	3	5
18	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2
20	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
21	4	3	3	5	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	5	
22	3	3	3	4	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
23	4	4	2	4	5	3	1	1	2	2	2	1	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3	4	5	3	4

Vista de datos

Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode ON

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	27

Variable calidad de servicio

N°	Elementos tangibles			Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4
2	2	2	1	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3
3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	2	2	4	4	4	1	5	1	4	2	2	3	2	2
5	2	1	1	5	5	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2
7	3	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
10	2	3	3	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3
11	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
12	2	4	4	2	2	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2
13	2	2	1	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	4	2	2	4	3	4	2	1	3	3	3	2	3
16	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	2	2	4	4	4	1	5	1	4	2	2	3	2	2
18	2	1	1	5	5	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2
20	3	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
23	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
24	2	4	4	2	2	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2
25	2	2	1	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2

Print del proceso del SPSS 23

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Guías de Ampliaciones Ventana Ayuda																			
5:																	Visible: 15 de 15 variables		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	var	var	var	var
1	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4				
2	2	2	1	4	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3				
3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4				
4	3	2	2	4	4	4	1	5	1	4	2	2	3	2	2				
5	2	1	1	5	5	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3				
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2				
7	3	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2				
8	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3				
9	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4				
10	2	3	3	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3				
11	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4				
12	2	4	4	2	2	2	2	4	2	1	2	2	4	2	2				
13	2	2	1	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	2				
14	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
15	4	3	4	2	2	4	3	4	2	1	3	3	3	2	3				
16	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4				
17	3	2	2	4	4	4	1	5	1	4	2	2	3	2	2				
18	2	1	1	5	5	4	2	4	2	2	4	3	2	2	3				
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2				
20	3	4	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2				
21	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3				
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4				
23	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	15

Base de datos general

	ESTRUCTURA				RESPONSABILIDAD				RECOMPENSA				DESAFIOS				RELACIONES				COOPERACIÓN				ESTÁNDARES				CONFLICTO				IDENTIDAD					
N°	P1	P2	P3	D1	P4	P5	P6	D2	P7	P8	P9	D3	P10	P11	P12	D4	P13	P14	P15	D5	P16	P17	P18	D6	P19	P20	P21	D7	P22	P23	P24	D8	P25	P26	P27	D9		
1	5	4	4	3	4	5	2	1	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	2	0	2	4	5	1	5	5	5	5	1	5	4	5	3	2
2	3	3	4	0	3	3	2	8	1	1	3	5	2	2	3	7	2	3	3	8	3	4	2	9	3	3	3	9	3	4	5	1	2	5	2	2	9	
3	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	2	1	8	3	3	3	9	3	4	3	0	5	1	3	9	3	5	3	1	4	3	3	0		
4	3	3	3	9	4	3	5	2	2	1	3	6	3	2	1	6	3	4	4	1	3	1	4	8	4	1	1	6	3	3	3	9	4	4	4	2		
5	2	3	2	7	3	2	4	9	1	1	5	7	1	2	1	4	3	3	3	9	3	4	3	0	5	1	1	7	1	1	3	5	3	3	5	1		
6	3	3	2	8	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9		
7	3	3	3	9	4	3	4	1	2	2	1	5	2	2	3	7	4	3	4	1	3	4	4	1	3	2	2	7	3	3	2	8	3	2	2	7		
8	4	3	4	1	3	4	3	0	2	2	4	8	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	4	0	4	4	3	1		
9	4	3	3	0	5	4	4	3	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	1	4	3	3	0	4	3	3	0	3	4	5	2		
10	4	4	4	2	4	4	3	1	2	2	3	7	4	4	3	1	4	4	4	2	3	4	3	0	3	3	4	0	4	4	4	2	3	4	4	1		
11	4	3	3	0	4	4	3	1	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	4	0	3	3	2	8	2	5	4	1	3	3	4	0	4	5	5	4		
12	3	3	3	9	4	3	3	0	1	1	1	3	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	0		
13	4	4	2	0	4	5	3	2	1	1	2	4	2	2	1	5	3	3	4	0	4	4	3	1	2	4	3	9	4	3	4	1	5	3	4	2		
14	3	3	4	0	4	4	3	1	2	2	3	7	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	4	0	4	4	3	1		
15	3	4	4	1	5	2	2	9	1	2	1	4	2	3	3	8	1	3	2	6	1	2	3	6	4	1	1	6	3	4	4	1	3	3	4	0		
16	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	3	3	4	3	0	3	3	4	0	3	3	4	0	5	4	3	2		
17	3	3	4	0	4	3	4	1	2	2	3	7	3	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	0		
18	3	4	4	1	3	4	3	0	2	2	2	6	3	3	2	8	4	4	4	2	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	4	1		
19	5	5	4	4	4	5	5	4	1	1	4	6	4	4	5	3	3	3	4	0	5	5	1	1	1	1	3	5	3	4	3	0	5	5	3	3		
20	3	3	4	0	3	3	4	0	1	1	4	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	0	4	2	3	9	3	3	2	8	4	3	4	1		
21	5	3	4	2	3	3	3	9	3	3	2	8	4	3	3	0	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	4	2	4	4	4	2		
22	5	4	3	2	3	5	4	2	1	1	3	5	4	3	3	0	2	3	3	8	5	4	5	4	2	3	4	9	3	4	1	8	4	3	5	2		
23	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	9	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	0	5	4	4	3	5	5	5	5		
24	4	3	4	1	4	4	3	1	2	3	1	6	2	3	3	8	3	3	3	9	4	3	4	1	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	3	1		
25	4	4	5	3	3	3	4	0	3	3	3	9	4	3	3	0	3	4	3	0	4	4	2	0	2	2	3	7	3	3	2	8	3	4	4	1		
26	3	4	4	1	3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	3	8	3	3	4	0	3	3	3	9	2	4	3	9	3	4	4	1	3	3	3	9		
27	3	3	4	0	3	3	4	0	2	2	3	7	3	2	3	8	4	4	4	2	3	3	2	8	2	4	3	9	3	4	4	1	3	3	3	9		
28	3	3	4	0	3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	3	8	4	3	3	0	3	3	3	9	2	4	3	9	3	4	4	1	3	3	3	9		
29	3	4	4	1	3	2	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	4	3	9	3	4	4	1	3	3	3	9		
30	4	4	4	2	4	5	3	2	2	2	4	8	3	4	2	9	4	4	4	2	4	4	3	1	3	2	3	8	4	4	4	2	5	4	4	3		

31	3	2	3	8	3	3	4	1	0	2	2	2	6	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	1	0	5	5	3	1	3
32	3	3	4	0	3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	3	8	4	4	4	1	2	3	3	3	9	2	4	3	9	2	4	4	1	0	3	3	3	9	
33	4	4	4	2	4	4	3	1	1	2	2	3	7	4	4	3	1	4	4	4	2	3	4	3	0	3	3	4	0	4	4	4	2	3	4	4	1	3	
34	4	3	3	0	4	4	3	1	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	4	0	3	3	2	8	2	5	4	1	3	3	4	0	4	5	5	4	1	4	
35	3	3	3	9	4	3	3	0	1	1	1	3	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	0	1	0	
36	4	4	2	0	4	5	3	2	1	1	2	4	2	2	1	5	3	3	4	0	4	4	3	1	2	4	3	9	4	3	4	1	5	3	4	2	1	3	
37	3	3	4	0	4	4	3	1	2	2	3	7	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	4	0	4	4	3	1	3	1	
38	3	4	4	1	5	2	2	9	1	2	1	4	2	3	3	8	1	3	2	6	1	2	3	6	4	1	1	6	3	4	4	1	3	3	4	0	1	0	
39	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	3	3	4	3	0	3	3	4	0	3	3	4	0	5	4	3	2	1	2	
40	3	3	4	0	4	3	4	1	2	2	3	7	3	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	0	1	0	
41	3	4	4	1	3	4	3	0	2	2	2	6	3	3	2	8	4	4	4	2	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	4	1	3	1	
42	5	5	4	4	4	5	5	4	1	1	4	6	4	4	5	3	3	3	4	0	5	5	1	1	1	1	3	5	3	4	3	0	5	5	3	3	1	3	
43	3	3	4	0	3	3	4	0	1	1	4	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	0	4	2	3	9	3	3	2	8	4	3	4	1	3	1	
44	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	3	3	4	3	0	3	3	4	0	3	3	4	0	5	4	3	2	1	2	
45	3	3	4	0	4	3	4	1	2	2	3	7	3	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	0	3	0	
46	3	4	4	1	3	4	3	0	2	2	2	6	3	3	2	8	4	4	4	2	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	4	1	3	1	
47	5	5	4	4	5	5	4	1	1	4	6	4	4	5	3	3	3	4	0	5	5	1	1	1	1	3	5	3	4	3	0	5	5	3	3	1	3		
48	3	3	4	0	3	3	4	0	1	1	4	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	0	4	2	3	9	3	3	2	8	4	3	4	1	3	1	
49	5	3	4	2	3	3	3	9	3	3	2	8	4	3	3	0	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	4	4	4	2	4	4	4	2	3	1	
50	5	4	3	2	3	5	4	2	1	1	3	5	4	3	3	0	2	3	3	8	5	4	5	4	2	3	4	9	3	4	1	8	4	3	5	2	1	2	
51	5	4	5	4	5	5	3	3	3	3	3	9	4	4	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	0	5	4	4	3	5	5	5	5	1	5	
52	4	3	4	1	4	4	3	1	2	3	1	6	2	3	3	8	3	3	3	9	4	3	4	1	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	3	1	3	1	
53	4	4	5	3	3	3	4	0	3	3	3	9	4	3	3	0	3	4	3	0	4	4	2	0	2	2	3	7	3	3	2	8	3	4	4	1	3	1	
54	3	4	4	1	3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	3	8	3	3	4	0	3	3	3	9	2	4	3	9	3	4	4	1	3	3	3	9	3	9	
55	3	3	4	0	3	3	2	8	1	1	3	5	2	2	3	7	2	3	3	8	3	4	2	9	3	3	3	9	3	4	5	2	5	2	2	9	3	9	
56	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	3	5	5	2	1	8	3	3	3	9	3	4	3	0	5	1	3	9	3	5	3	1	4	3	3	0	1	0	
57	3	3	3	9	4	3	5	2	2	1	3	6	3	2	1	6	3	4	4	1	3	1	4	8	4	1	1	6	3	3	3	9	4	4	4	2	3	1	
58	2	3	2	7	3	2	4	9	1	1	5	7	1	2	1	4	3	3	3	9	3	4	3	0	5	1	1	7	1	1	3	5	3	3	5	1	3	1	
59	3	3	2	8	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	9	
60	3	3	3	9	4	3	4	1	2	2	1	5	2	2	3	7	4	3	4	1	3	4	4	1	3	2	2	7	3	3	2	8	3	2	2	7	3	7	
61	4	3	4	1	3	4	3	0	2	2	4	8	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	4	0	4	4	3	1	3	1	
62	4	3	3	0	5	4	4	3	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	4	1	4	3	3	0	4	3	3	0	3	4	5	2	3	2	
63	4	4	4	2	4	4	3	1	2	2	3	7	4	4	3	1	4	4	4	2	3	4	3	0	3	3	4	0	4	4	4	2	3	4	4	1	3	1	
64	4	3	3	0	4	4	3	1	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	4	0	3	3	2	8	2	5	4	1	3	3	4	0	4	5	5	4	1	4	

								1																												1
65	3	3	3	9	4	3	3	0	1	1	1	3	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	0
66	3	3	4	0	4	4	3	1	2	2	3	7	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	4	0	4	4	3	1
67	3	4	4	1	5	2	2	9	1	2	1	4	2	3	3	8	1	3	2	6	1	2	3	6	4	1	1	6	3	4	4	1	3	3	4	0
68	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	3	3	4	3	0	3	3	4	0	3	3	4	0	5	4	3	2
69	3	3	4	0	4	3	4	1	2	2	3	7	3	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	0
70	3	4	4	1	3	4	3	0	2	2	2	6	3	3	2	8	4	4	4	2	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	4	1
71	5	5	4	4	4	5	5	4	1	1	4	6	4	4	5	3	3	3	4	0	5	5	1	1	1	1	3	5	3	4	3	0	5	5	3	3
72	3	3	4	0	3	3	4	0	1	1	4	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	0	4	2	3	9	3	3	2	8	4	3	4	1
73	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	3	3	4	3	0	3	3	4	0	3	3	4	0	5	4	3	2
74	3	3	4	0	4	3	4	1	2	2	3	7	3	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	0
75	3	4	4	1	3	4	3	0	2	2	2	6	3	3	2	8	4	4	4	2	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	4	1
76	5	5	4	4	4	5	5	4	1	1	4	6	4	4	5	3	3	3	4	0	5	5	1	1	1	1	3	5	3	4	3	0	5	5	3	3
77	3	4	4	1	3	2	3	8	2	2	3	7	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	2	8	2	4	3	9	3	4	4	1	3	3	3	9
78	4	4	4	2	4	5	3	2	2	2	4	8	3	4	2	9	4	4	4	2	4	4	3	1	3	2	3	8	4	4	4	2	5	4	4	3
79	3	2	3	8	3	3	4	0	2	2	2	6	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	0	5	5	3	3
80	3	3	4	0	3	3	3	9	2	2	3	7	3	2	3	8	4	4	4	2	3	3	3	9	2	4	3	9	2	4	4	0	3	3	3	9
81	4	4	4	2	4	4	3	1	2	2	3	7	4	4	3	1	4	4	4	2	3	4	3	0	3	3	4	0	4	4	4	2	3	4	4	1
82	4	3	3	0	4	4	3	1	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	4	0	3	3	2	8	2	5	4	1	3	3	4	0	4	5	5	4
83	3	3	3	9	4	3	3	0	1	1	1	3	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	0
84	4	4	2	0	4	5	3	2	1	1	2	4	2	2	1	5	3	3	4	0	4	4	3	1	2	4	3	9	4	3	4	1	5	3	4	2
85	3	3	4	0	4	4	3	1	2	2	3	7	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	4	0	4	4	3	1
86	3	4	4	1	5	2	2	9	1	2	1	4	2	3	3	8	1	3	2	6	1	2	3	6	4	1	1	6	3	4	4	1	3	3	4	0
87	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	3	3	4	3	0	3	3	4	0	3	3	4	0	5	4	3	2
88	4	3	3	0	4	4	3	1	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	4	0	3	3	2	8	2	5	4	1	3	3	4	0	4	5	5	4
89	3	3	3	9	4	3	3	0	1	1	1	3	3	2	2	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	0
90	3	3	4	0	4	4	3	1	2	2	3	7	3	3	3	9	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	4	0	4	4	3	1
91	3	4	4	1	5	2	2	9	1	2	1	4	2	3	3	8	1	3	2	6	1	2	3	6	4	1	1	6	3	4	4	1	3	3	4	0
92	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	3	3	4	3	0	3	3	4	0	3	3	4	0	5	4	3	2
93	3	3	4	0	4	3	4	1	2	2	3	7	3	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	0
94	3	4	4	1	3	4	3	0	2	2	2	6	3	3	2	8	4	4	4	2	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	3	9	4	3	4	1
95	5	5	4	4	4	5	5	4	1	1	4	6	4	4	5	3	3	3	4	0	5	5	1	1	1	1	3	5	3	4	3	0	5	5	3	3
96	3	3	4	0	3	3	4	0	1	1	4	6	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	4	0	4	2	3	9	3	3	2	8	4	3	4	1
97	3	4	4	1	5	4	4	3	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	5	3	3	4	3	0	3	3	4	0	3	3	4	0	5	4	3	2
98	3	3	4	0	4	3	4	1	2	2	3	7	3	4	4	1	4	4	4	2	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	4	3	3	0

								1																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Variable calidad de servicio

	Elementos tangibles				Fiabilidad				Capacidad de respuesta				Seguridad				Empatía			
N°	P1	P2	P3		P4	P5	P6		P7	P8	P9		P10	P11	P12		P13	P14	P15	
1	4	5	4	13	4	4	3	11	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	4	13
2	2	2	1	5	4	3	4	11	4	4	2	10	2	2	2	6	2	3	3	8
3	4	4	4	12	5	4	4	13	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
4	3	2	2	7	4	4	4	12	1	5	1	7	4	2	2	8	3	2	2	7
5	2	1	1	4	5	5	4	14	2	4	2	8	2	4	3	9	2	2	3	7
6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	4	1	2	7
7	3	4	3	10	2	2	3	7	2	3	1	6	2	2	3	7	2	2	2	6
8	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11
9	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
10	2	3	3	8	2	2	4	8	2	4	4	10	2	2	2	6	2	3	3	8
11	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
12	2	4	4	10	2	2	2	6	2	4	2	8	1	2	2	5	4	2	2	8
13	2	2	1	5	4	2	4	10	2	4	2	8	4	4	2	10	4	2	2	8
14	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
15	4	3	4	11	2	2	4	8	3	4	2	9	1	3	3	7	3	2	3	8
16	4	4	3	11	4	4	3	11	3	5	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
17	1	4	4	9	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
18	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9
19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
20	4	2	2	8	4	3	2	9	4	4	3	11	4	4	3	11	3	2	3	8
21	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
22	2	2	3	7	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	2	3	4	9
23	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	14
24	4	2	2	8	3	2	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	3	9
25	2	2	2	6	4	2	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	11
26	3	2	2	7	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
27	3	2	2	7	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
28	3	2	2	7	4	3	4	11	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
29	3	2	2	7	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
30	2	2	2	6	4	2	2	8	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11
31	2	3	3	8	4	2	2	8	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9
32	3	2	2	7	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
33	2	3	3	8	2	2	4	8	2	4	4	10	2	2	2	6	2	3	3	8
34	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
35	2	4	4	10	2	2	2	6	2	4	2	8	1	2	2	5	4	2	2	8
36	2	2	1	5	4	2	4	10	2	4	2	8	4	4	2	10	4	2	2	8
37	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
38	4	3	4	11	2	2	4	8	3	4	2	9	1	3	3	7	3	2	3	8
39	4	4	3	11	4	4	3	11	3	5	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11

40	1	4	4	9	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
41	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9
42	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
43	4	2	2	8	4	3	2	9	4	4	3	11	4	4	3	11	3	2	3	8
44	4	4	3	11	4	4	3	11	3	5	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
45	1	4	4	9	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
46	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9
47	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
48	4	2	2	8	4	3	2	9	4	4	3	11	4	4	3	11	3	2	3	8
49	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
50	2	2	3	7	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	4	12	2	3	4	9
51	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	5	14	5	4	5	14	5	4	5	14
52	4	2	2	8	3	2	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	3	9
53	2	2	2	6	4	2	3	9	4	4	4	12	4	4	3	11	4	4	3	11
54	3	2	2	7	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
55	2	2	1	5	4	3	4	11	4	4	2	10	2	2	2	6	2	3	3	8
56	4	4	4	12	5	4	4	13	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
57	3	2	2	7	4	4	4	12	1	5	1	7	4	2	2	8	3	2	2	7
58	2	1	1	4	5	5	4	14	2	4	2	8	2	4	3	9	2	2	3	7
59	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	4	1	2	7
60	3	4	3	10	2	2	3	7	2	3	1	6	2	2	3	7	2	2	2	6
61	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11
62	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
63	2	3	3	8	2	2	4	8	2	4	4	10	2	2	2	6	2	3	3	8
64	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
65	2	4	4	10	2	2	2	6	2	4	2	8	1	2	2	5	4	2	2	8
66	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
67	4	3	4	11	2	2	4	8	3	4	2	9	1	3	3	7	3	2	3	8
68	4	4	3	11	4	4	3	11	3	5	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
69	1	4	4	9	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
70	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9
71	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
72	4	2	2	8	4	3	2	9	4	4	3	11	4	4	3	11	3	2	3	8
73	4	4	3	11	4	4	3	11	3	5	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
74	1	4	4	9	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
75	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9
76	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
77	3	2	2	7	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
78	2	2	2	6	4	2	2	8	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11
79	2	3	3	8	4	2	2	8	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9
80	3	2	2	7	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
81	2	3	3	8	2	2	4	8	2	4	4	10	2	2	2	6	2	3	3	8
82	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12

83	2	4	4	10	2	2	2	6	2	4	2	8	1	2	2	5	4	2	2	8
84	2	2	1	5	4	2	4	10	2	4	2	8	4	4	2	10	4	2	2	8
85	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
86	4	3	4	11	2	2	4	8	3	4	2	9	1	3	3	7	3	2	3	8
87	4	4	3	11	4	4	3	11	3	5	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
88	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
89	2	4	4	10	2	2	2	6	2	4	2	8	1	2	2	5	4	2	2	8
90	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
91	4	3	4	11	2	2	4	8	3	4	2	9	1	3	3	7	3	2	3	8
92	4	4	3	11	4	4	3	11	3	5	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
93	1	4	4	9	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
94	4	4	4	12	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	3	9
95	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12
96	4	2	2	8	4	3	2	9	4	4	3	11	4	4	3	11	3	2	3	8
97	4	4	3	11	4	4	3	11	3	5	4	12	3	4	4	11	4	3	4	11
98	1	4	4	9	4	4	4	12	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	12
99	3	2	2	7	4	4	4	12	1	5	1	7	4	2	2	8	3	2	2	7
100	2	1	1	4	5	5	4	14	2	4	2	8	2	4	3	9	2	2	3	7
101	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	4	1	2	7
102	3	4	3	10	2	2	3	7	2	3	1	6	2	2	3	7	2	2	2	6
103	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	3	11
104	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
105	2	3	3	8	2	2	4	8	2	4	4	10	2	2	2	6	2	3	3	8
106	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
107	2	4	4	10	2	2	2	6	2	4	2	8	1	2	2	5	4	2	2	8
108	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12
109	4	3	4	11	2	2	4	8	3	4	2	9	1	3	3	7	3	2	3	8
110	3	2	2	7	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
111	2	3	3	8	2	2	4	8	2	4	4	10	2	2	2	6	2	3	3	8
112	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
113	2	4	4	10	2	2	2	6	2	4	2	8	1	2	2	5	4	2	2	8
114	2	2	1	5	4	2	4	10	2	4	2	8	4	4	2	10	4	2	2	8
115	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	4	12
116	2	3	3	8	2	2	4	8	2	4	4	10	2	2	2	6	2	3	3	8
117	2	4	3	9	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12
118	2	4	4	10	2	2	2	6	2	4	2	8	1	2	2	5	4	2	2	8
119	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018”** de la estudiante **Vilma Cecilia Borda Yaranga**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de **12%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.


El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 18 de agosto del 2018

María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez

DNI: 10352960

studio VILMA BORDA TESIS



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y calidad del servicio educativo en la
I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTOR:
Br. Vilma Cecilia Borda Yaranga

ASESORA:
Mg. María del Carmen Emilia Ancaya Ramírez

Número de palabras: 10143

Resumen de coincidencias

12 %

Coincidencias 1 de 6

1	repositorio.una.edu.pe	3 %
2	repositorio.uta.edu.ec	1 %
3	repositorio.uba.edu.ar	1 %
4	repositorio.uba.edu.ar	1 %
5	Entregado a Universidad...	1 %
6	repositorio.uba.edu.ar	1 %
7	repositorio.uba.edu.ar	<1 %
8	repositorio.uba.edu.ar	<1 %
9	Entregado a Universidad...	<1 %
10	Entregado a Universidad...	<1 %

Text-only Report High Resolution Actions

[Handwritten signature]



 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Borda Yaranga Vilma Cecilia identificado con DNI N° 44645426, egresado del programa de Administración de la Educación de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima Organizacional y Calidad del Servicio Educativo en la I.E. José Buenaventura Sepúlveda Cañete, 2018", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....


.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 44645426

FECHA: 04 de Dic del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Br. BORDA YARANGA UIMA CECILIA

TESIS TITULADA :

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO
EN LA I.E JOSÉ BUENAVENTURA SEPÚLVEDA CAÑETE, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A)

SUSTENTADO EN FECHA: 02 DE SETIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: POR MAYORÍA

MG. MARÍA DEL CARMEN EMILIA ANCAYA MARTÍNEZ